

ALLEGATO 5
CAPITOLATO TECNICO

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEL PARCO
APPLICATIVO DELL’INAIL - ED. 2 - ID 2433**



INDICE

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO, DURATA, LUOGO DI LAVORO E CONTESTO DI RIFERIMENTO	6
2.1. Oggetto	6
2.2. Durata	6
2.3. Luogo di lavoro	6
2.4. Contesto di riferimento	7
2.4.1. Contesto organizzativo	8
2.4.2. Contesto tecnologico e applicativo	11
3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	13
3.1. Gestione Applicativa	13
3.2. Assistenza all'utenza	15
3.2.1. 1° Livello di Assistenza all'utenza interna	16
3.2.2. 1° Livello di Assistenza all'utenza esterna	16
3.2.3. 2° Livello di Assistenza all'utenza interna ed esterna	17
3.3. Supporto Specialistico	18
3.3.1. Progetti trasversali	18
3.3.2. Attività standard	19
3.3.3. Supporto Specialistico e Gestione Applicativa per ambienti Cloud	20
4. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO	22
4.1. Metriche e dimensionamento	22
4.2. Composizione dei gruppi di lavoro	22
5. GARANZIA	25
6. REQUISITI ORGANIZZATIVI	26
6.1. Requisiti di qualità	26
6.2. Requisiti Temporal	28
6.3. Ruoli chiave richiesti	30
6.3.1. Responsabile della fornitura	30
6.3.2. Coordinatore delle attività continuative	31
6.3.3. Coordinatori di Area	32
6.3.4. Capo Progetto sugli interventi progettuali	33
7. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA	34
8. ESECUZIONE DELLA FORNITURA	35
8.1. Modalità di esecuzione della fornitura	35
8.1.1. Modalità continuativa	35
8.1.2. Modalità progettuale a corpo	36
8.1.3. Modalità a consumo	37
8.1.4. Pianificazione e Consuntivazione	37
8.2. Attività di inizio fornitura	38
8.2.1. Pianificazione iniziale	38
8.2.2. Presa in carico e acquisizione know-how	38



8.2.3.	Consegna CV	40
8.3.	Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)	40
8.4.	Modalità di Consegna	40
8.4.1.	Oggetti software	41
8.4.2.	Documentazione	41
8.4.3.	Assenza di virus	42
8.5.	Orario di lavoro	42
8.5.1.	Estensione dell'orario di servizio	42
8.5.2.	Reperibilità ed interventi on-site	43
9.	GOVERNO DELLA FORNITURA	44
9.1.	Modalità di Approvazione dei Prodotti	44
9.1.1.	Piani della Qualità	44
9.1.2.	Prodotti di Fase per servizi progettuali	44
9.2.	Verifica di conformità	45
9.3.	Valutazione risorse	45
9.4.	Azioni contrattuali	45
9.4.1.	Rilievi	46
9.4.2.	Indici di prestazione	46
9.4.3.	Penali	47
9.5.	Monitoraggio e verifiche di qualità	47
9.5.1.	Monitoraggio	47
9.5.2.	Verifiche di qualità	47
9.6.	Indicatori di qualità	47
9.6.1.	Revisione degli indicatori di qualità	47
9.6.2.	Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità	48



1. PREMESSA

Il presente documento ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti della fornitura relativamente ai servizi di gestione del parco applicativo e di assistenza all'utenza interna ed esterna per l'Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro (INAIL).

I requisiti sono espressi dalla **Direzione Centrale per l'Organizzazione Digitale (DCOD)** che è responsabile del sistema informatico e di telecomunicazione dell'INAIL, della progettazione di servizi digitali offerti dall'Istituto e della definizione delle strategie evolutive delle piattaforme e degli strumenti tecnologici per l'ottimizzazione e la rivisitazione dei processi produttivi.

Attraverso la presente procedura, INAIL prevede l'acquisizione dei servizi di gestione:

- dei contatti con i clienti/utenti interni dei diversi ambiti e delle relative richieste di servizio;
- delle applicazioni afferenti al proprio parco applicativo;
- delle segnalazioni di assistenza provenienti dall'utente esterno (cittadino/azienda) in merito ai servizi erogati dall'Istituto e che possono avere carattere informativo/normativo/amministrativo o tecnico.

Gli obiettivi generali che l'INAIL intende preservare con la presente iniziativa sono in particolare:

- centralizzazione, gestione e monitoraggio delle richieste degli utenti;
- affidamento, ad un unico Fornitore, della conduzione del proprio parco applicativo, riconoscendo ad esso autonomia gestionale nell'erogazione del servizio e responsabilizzandolo sul risultato.

I servizi, il dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente documento e nelle relative appendici rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano i requisiti minimi della fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel presente documento comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel presente documento costituisce inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali.

Le seguenti appendici rappresentano parte integrante del Capitolato Tecnico:

- Appendice 1 Contesto applicativo: contenente la descrizione delle caratteristiche applicative e dei principali interventi progettuali;
- Appendice 2 Profili Professionali: contenente i requisiti minimi delle risorse richieste per l'erogazione della fornitura;
- Appendice 3 Prodotti della fornitura: contenente la descrizione dei prodotti della fornitura;
- Appendice 4 Indicatori di qualità: contenente gli indicatori di qualità richiesti per la presente fornitura.

Si precisa che rispetto a quanto pubblicato in sede di "Avviso di preinformazione", sono state apportate le seguenti modifiche:

- Nel par. 2.4.1 "Contesto organizzativo" sono state aggiornate le descrizioni degli Uffici che compongono la DCOD;



- Nel par. 3.2.1 “1° Livello di Assistenza all’utenza interna” è stato aggiornato lo strumento di collaboration;
- Il par. 6.4 “Requisito minimo ex art. 47 comma 4 D.L. n. 77/2021 convertito in L. n. 108/2021” è stato eliminato.



2. OGGETTO, DURATA, LUOGO DI LAVORO E CONTESTO DI RIFERIMENTO

2.1. Oggetto

Nell'ambito della presente iniziativa si richiede l'affidamento dei seguenti servizi:

- a) Gestione Applicativa;
- b) Assistenza all'utenza;
- c) Supporto Specialistico.

sul parco applicativo INAIL descritto nell'Appendice 1 al presente documento "Contesto applicativo".

2.2. Durata

Il contratto avrà la **durata massima di 48 mesi** a decorrere dalla "Data di avvio delle attività", che sarà comunicata al Fornitore successivamente alla stipula del contratto e comunque al termine del periodo di "subentro".

A partire dalla stipula del contratto si avranno dunque 2 periodi:

- **subentro** per una durata massima di 2 mesi dalla stipula (non incluso nella durata dei servizi);
- **erogazione** dei servizi per un periodo di 48 mesi.

In considerazione dei fondamentali ed imprescindibili requisiti di qualità della fornitura, il periodo di erogazione dei servizi potrà essere fruito interamente solo in caso di assenza di disservizi ritenuti gravi, a discrezione dell'Inail, come meglio declinati nel resto del documento.

2.3. Luogo di lavoro

Le attività saranno svolte prevalentemente presso la sede principale della DCOD in Roma o, per particolari esigenze, in sedi diverse sempre site in Roma.

INAIL richiede per il servizio di Gestione Applicativa la presenza operativa di un presidio stabile presso la propria sede di un numero di risorse non inferiore a 30, riservandosi la possibilità di aumentare questo numero fino a un massimo di 50 risorse, comunque sempre previo accordo con il Fornitore.

Il servizio di Assistenza all'utente dovrà essere svolto interamente presso la sede del Fornitore, che dovrà provvedere autonomamente ad attrezzare la propria sede e ad allocare le risorse al fine di garantire il rispetto dei livelli di servizio previsti. Tuttavia, in base a specifiche esigenze dell'Amministrazione, potrà essere richiesta l'erogazione parziale o totale del servizio presso la sede di Inail.

Per quanto riguarda, infine, il servizio di Supporto Specialistico, le attività saranno principalmente svolte presso la sede del Fornitore. Tuttavia, il Fornitore dovrà garantire la presenza presso INAIL, qualora richiesta per l'erogazione dei servizi e/o per riunioni e/o per qualsiasi esigenza connessa alla fornitura, senza oneri aggiuntivi rispetto a quanto offerto. A titolo esemplificativo le attività da svolgersi presso le sedi di INAIL sono le seguenti:

- incontri e riunioni con utenti/tecnici INAIL;
- consegna dei prodotti, qualora non utilizzabile il canale telematico;
- periodo iniziale di subentro;
- eventuale subentro o affiancamento in corso di esecuzione;
- periodo finale di trasferimento di know-how.

La sede INAIL di riferimento è principalmente quella sita in Roma, via del Santuario Regina degli Apostoli 33.



Le postazioni di lavoro necessarie al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotate, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo. Sarà cura del Fornitore predisporre gli ambienti di sviluppo e manutenzione compatibili con gli ambienti di sviluppo, test, collaudo ed esercizio di INAIL, senza oneri aggiuntivi per INAIL.

I posti di lavoro presso le sedi di Inail sono generalmente non attrezzati. Il Fornitore è tenuto ad attrezzare tali posti di lavoro con proprie stazioni di lavoro dotate del relativo software di base, dei programmi antivirus e degli strumenti software necessari all'esecuzione dei servizi contrattuali, come ad esempio prodotti per lo sviluppo di software applicativo, rispettando le indicazioni sulla sicurezza e le policy interne all'Amministrazione, senza oneri aggiuntivi per INAIL.

2.4. Contesto di riferimento

L'Inail, Istituto Nazionale Assicurazione contro gli Infortuni sul Lavoro, è un Ente pubblico non economico che gestisce l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali. Gli obiettivi dell'Inail sono:

- ridurre il fenomeno infortunistico;
- assicurare i lavoratori che svolgono attività a rischio;
- garantire il reinserimento nella vita lavorativa degli infortunati sul lavoro;
- realizzare attività di ricerca e sviluppare metodologie di controllo e di verifica in materia di prevenzione e sicurezza.

La tutela nei confronti dei lavoratori, anche a seguito delle recenti innovazioni normative, ha assunto sempre più le caratteristiche di sistema integrato di tutela, che va dallo studio delle situazioni di rischio, agli interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, alle prestazioni sanitarie ed economiche, alla cura, riabilitazione e reinserimento nella vita sociale e lavorativa nei confronti di coloro che hanno subito danni fisici a seguito di infortunio o malattia professionale.

L'assicurazione, obbligatoria per tutti i datori di lavoro che occupano lavoratori dipendenti e parasubordinati nelle attività che la legge individua come rischiose, tutela il lavoratore contro i danni derivanti da infortuni e malattie professionali causati dalla attività lavorativa. L'assicurazione esonera il datore di lavoro dalla responsabilità civile conseguente ai danni subiti dai propri dipendenti.

Allo scopo di contribuire a ridurre il fenomeno infortunistico, l'Inail realizza inoltre iniziative di:

- monitoraggio continuo dell'andamento dell'occupazione e degli infortuni;
- indirizzo, formazione e consulenza in materia di prevenzione alle piccole e medie imprese e agli organi di controllo;
- finanziamento alle imprese che investono in sicurezza;
- ricerca finalizzata alla prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro.

In sintesi, gli obiettivi dell'Istituto si realizzano in sei linee di business distinte, ciascuna con le proprie peculiarità per tipologia di clienti, stakeholder e modalità di servizio:

- Prevenzione;
- Rischi (Rapporto Assicurativo - Entrate);
- Prestazioni (Rapporto Assicurativo - Uscite);
- Riabilitazione e Prime cure;
- Ricerca;



- Verifica e Certificazione.

Tali linee di business costituiscono la cosiddetta “**Area istituzionale**” dell’INAIL e sono gestite da strutture organizzative dell’Istituto sia centrali che territoriali.

A supporto dei processi e dei servizi connessi al funzionamento di tutte le “Linee di business” dell’Istituto ci sono inoltre le applicazioni e i sistemi di back-end dell’“**Area strumentale**”, a cui i servizi acquisiti con la presente iniziativa sono rivolti.

2.4.1. Contesto organizzativo

L'Istituto ha un modello funzionale che prevede strutture centrali e strutture decentrate su tutto il territorio nazionale. L'insieme delle strutture centrali (Direzioni Centrali, Servizi, Dipartimenti di Ricerca, Sovrintendenza Sanitaria Centrale, Avvocatura Generale, Consulenze professionali Centrali), costituisce la Direzione Generale, avente funzioni di direzione, coordinamento, indirizzo, programmazione e controllo. A livello regionale operano le Direzioni Regionali con compiti di governo del territorio di competenza, supporto delle attività produttive, indirizzo e controllo a garanzia dell'omogeneità e della correttezza di funzionamento delle Direzioni Territoriali. A livello sub-regionale operano le Direzioni Territoriali, articolate in Sedi Locali, che garantiscono la gestione dell'attività assicurativa e la tutela nei confronti dei lavoratori, attraverso un “sistema integrato” di interventi di prevenzione nei luoghi di lavoro, di prestazioni sanitarie ed economiche e di reinserimento sociale e lavorativo e, pertanto, tutte le attività di gestione degli utenti esterni, con particolare riferimento agli assistiti, sono svolte a livello di Sedi periferiche. L'Inail possiede alcuni immobili nei quali svolge le proprie funzioni istituzionali in campo di riabilitazione e protesì.

Il Centro Protesi di Vigorso di Budrio e sue Filiali ed il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra operano nel contesto dei servizi di erogazione di protesi e ortesi ed offrono servizi riabilitativi finalizzati alla completa reintegrazione nel mondo del lavoro, nella famiglia, e più ampiamente nella società.

Tra le iniziative di valorizzazione degli immobili adibiti all'uso sanitario e protesico si segnalano il programma di rinnovo e ampliamento del Centro Protesi di Vigorso di Budrio e il progetto per il nuovo Centro Inail di Lamezia Terme.

Negli ultimi anni l'Inail ha attuato il rafforzamento della propria “mission” - in termini di progressivo sviluppo di nuovi servizi negli ambiti della sanità, della prevenzione e della ricerca e, più recentemente, attraverso una nuova dimensione focalizzata su investimenti e gestione del patrimonio immobiliare pubblico, delle opere di pubblica utilità, dell'edilizia scolastica, etc., anche con tratti fortemente innovativi - conciliando tale progressiva evoluzione con il contenimento della spesa di funzionamento prevista dalla spending review e con la significativa riduzione della disponibilità di risorse umane dovuta al blocco del turn over.

L'Istituto, inoltre, intende rendere più efficiente il modello organizzativo e operativo e ripensare l'offerta dei propri servizi in coerenza con le aumentate aspettative degli utenti riconoscendo nel digitale il fattore abilitante e l'elemento chiave nel raggiungimento di tali obiettivi. Le tecnologie inserite all'interno di una più ampia riforma culturale e organizzativa dell'Istituto, rappresentano, dunque, la soluzione più efficace per poter garantire non solo comportamenti virtuosi e sostenibili, ma anche la qualità dei servizi offerti.

Nell'attuale scenario di cambiamento, l'**Information Technology (IT)** a supporto dell'organizzazione costituisce i fattori abilitanti della strategia dell'INAIL, con cui ottenere una maggiore efficienza operativa e un adattamento tempestivo al nuovo perimetro di business e alla domanda di rinnovati servizi.

I principali elementi che stanno guidando le politiche di innovazione organizzativa sono tra gli altri:



- la riorganizzazione dei servizi in ottica “cliente-centrica” attraverso la customizzazione e l’accesso unico ai servizi;
- il focus sui risultati attraverso l’incremento delle performance, la misurazione degli effetti sui cittadini e il monitoraggio dei livelli di servizio;
- l’avvio di sinergie istituzionali (all’interno dell’ecosistema della PA) e di economie di cooperazione con il supporto di una programmazione comune ed il coordinamento delle politiche pubbliche;
- lo sviluppo di skill-mix che vedano la combinazione di competenze e risorse umane già esistenti nell’organizzazione e, in parallelo, l’inserimento di nuovi talenti da nuove aree diverse dall’ “IT tradizionale”.

L’introduzione di un modello più efficiente e flessibile, capace di sfruttare appieno i diversi canali di contatto e le opportunità offerte dall’innovazione tecnologica, nonché l’allineamento delle modalità di erogazione dei servizi al progressivo mutare delle caratteristiche dell’utenza (incremento della mobilità e dell’autonomia, ricorso ai servizi in orari meno usuali, incremento dell’utilizzo della tecnologia, etc.) rappresentano obiettivi prioritari per l’Istituto impattando anche sul modello organizzativo del servizio di assistenza.

Tale contesto ha portato a riconoscere un ruolo fondamentale al servizio di assistenza e alla conduzione dei servizi applicativi.

Nell’ultimo triennio la strategia dell’Istituto ha visto nell’IT non solo lo strumento di supporto per automatizzare singoli processi organizzativi ma anche la variabile di tipo strategico per migliorare le prestazioni dell’Istituto e soddisfare le esigenze e le aspettative di maggiore qualità, efficienza e efficacia espresse dagli utenti. Alla base di tale principio sottende un importante cambiamento culturale del modus operandi della struttura informatica, che è chiamata ad operare secondo una logica per processi, con un forte orientamento al governo e alla qualità dei servizi erogati.

La DCOD è responsabile del governo del percorso di innovazione organizzativa che, partendo dalla rilevazione dei bisogni dell’utenza, esterna e interna, sviluppa la progettazione del modello di servizio dell’Istituto, proponendosi anche come Service Provider verso altre Pubbliche Amministrazioni, del modello organizzativo e ne cura la manutenzione.

È altresì responsabile del Sistema Informatico e di telecomunicazione aziendale, dei rapporti telematici e dell’evoluzione degli strumenti tecnologici per la reingegnerizzazione dei processi produttivi, del sistema di Qualità IT, delle attività di analisi dei rischi e audit dei processi IT. L’Organizzazione prevede l’articolazione in tredici Uffici con l’obiettivo di rafforzare l’integrazione e la sinergia tra organizzazione e tecnologie:

- ✓ Ufficio I – Acquisti IT e Servizi Amministrativi;
- ✓ Ufficio II – Qualità, performance e rischi;
- ✓ Ufficio III - Governance della Sicurezza e della Protezione dei Dati;
- ✓ Ufficio IV – Strategie e portfolio progetti;
- ✓ Ufficio V – Dati & Analytics;
- ✓ Ufficio VI – Architetture e piattaforme;
- ✓ Ufficio VII – Transizione digitale;
- ✓ Ufficio VIII – Processi e Customer experience;
- ✓ Ufficio IX – Servizi Digitali;
- ✓ Ufficio X – Soluzioni di IT Management;
- ✓ Ufficio XI – Certificazione e monitoraggio dei servizi;
- ✓ Ufficio XII – Esercizio sistemi, reti e impianti;



✓ Ufficio XIII – Customer Care.

La DCOD eroga il proprio servizio all'Istituto integrando i processi organizzativi ai processi definiti sulla base del framework ITIL.

In fase di avvio delle attività contrattuali sarà comunque fornito l'elenco aggiornato dei processi implementati e la relativa descrizione dei processi/procedure. Il Fornitore aggiudicatario è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità adottate dall'Istituto e ad utilizzare gli strumenti che l'Istituto riterrà più opportuni.

La strategia di trasformazione in corso prevede una razionalizzazione dei processi attuali e la possibilità che, nel corso della fornitura, l'Istituto possa richiedere di adottare strumenti, procedure e tecniche nuove con l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio finale agli utenti ed il proprio livello di controllo su tutte le attività oggetto della fornitura.

Seguendo questa linea l'INAIL ha avviato un processo di verifica sistematica della qualità delle forniture, valutando le prestazioni dei Fornitori per garantire il continuo allineamento con gli obiettivi dell'Organizzazione IT e con gli obiettivi complessivi dell'Ente, utilizzando la metodologia del *IT Vendor Rating*. Tale metodologia potrà essere sottoposta a iniziative di revisione e affinamento durante la vigenza del contratto per adeguarla ai nuovi obiettivi Inail.

Essa viene utilizzata per alimentare l'indicatore IT VENDOR RATING INDEX di cui all'Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità" e consente di standardizzare e aggregare la conoscenza sulle prestazioni e sui comportamenti dei Fornitori nella fase di erogazione contrattuale, mediante la valutazione da parte di coloro che, nei rispettivi ruoli, sono impegnati nei rapporti con i Fornitori. Il modello adottato dalla DCOD prevede che, per ogni fornitura, vengano individuati i livelli di servizio e i parametri soggettivi di interesse (requisiti), da valutare attraverso la specifica vendor scorecard. I requisiti, che rappresentano l'elemento di massima granularità del modello di valutazione, vengono riclassificati per mezzo di un'alberatura multilivello - che è invece invariante rispetto alla fornitura in valutazione - al fine di calcolare un indicatore complessivo, denominato IT Vendor Rating Index (IVRI).

In particolare:

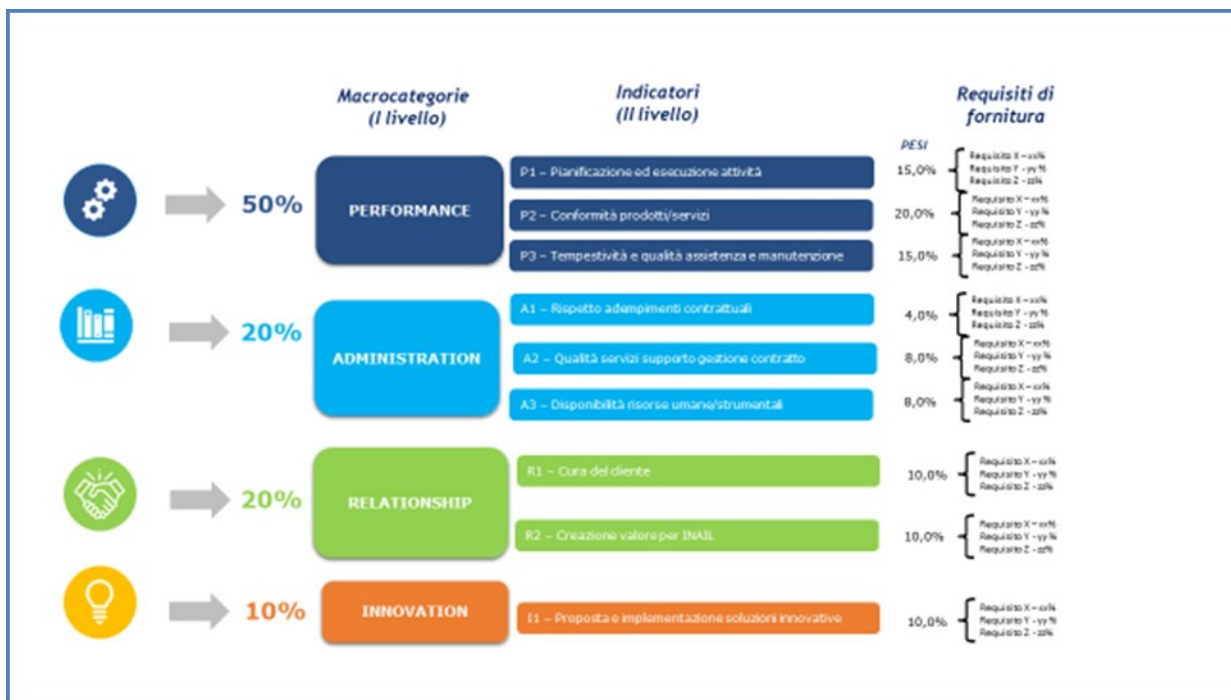
- ogni requisito di fornitura, con l'attribuzione di uno specifico peso ponderale che tiene conto dell'importanza attribuita al medesimo requisito in relazione alla specifica fornitura indagata, viene associato univocamente a un indicatore di II livello, quest'ultimo invariante nel Modello rispetto alla fornitura in valutazione;
- ciascun indicatore di II livello è a sua volta associato univocamente a una delle quattro macrocategorie oggetto di indagine (*Performance, Administration, Relationship, Innovation*), anch'esse invarianti rispetto alla fornitura in valutazione, con l'attribuzione di appositi pesi ponderali che riflettono l'importanza attribuita dal *Management* della Direzione all'indicatore di II livello considerato;
- a ciascuna macrocategoria è poi associato uno specifico peso ponderale, anch'esso attribuito dal *Management* della Direzione in base all'importanza attribuita alla macrocategoria considerata, al fine di calcolare l'indicatore di *IT Vendor Rating* complessivo.

L'alberatura riportata di seguito sintetizza quanto sopra esposto.

In particolare, se un indicatore (di I o II livello) non è valorizzabile, si ricalcolano i pesi delle voci rimanenti di pari livello (riportando al 100% la somma dei pesi). Il III livello è relativo ai requisiti specifici della singola fornitura in



esame (con logiche analoghe di pesatura e ricalcolo).



Alberatura del Modello adottato dalla DCOD

2.4.2. Contesto tecnologico e applicativo

Si riportano di seguito, in sintesi, gli elementi caratterizzanti del contesto tecnologico dell'Istituto.

Le procedure applicative in esercizio supportano tutte le attività istituzionali e gran parte delle esigenze strumentali e informative.

Il parco software applicativo è composto di:

- sistemi Sw istituzionali, per la gestione delle attività di produzione dei servizi connessi alla "mission" aziendale;
- sistemi Sw gestionali, a supporto dei processi e servizi connessi al funzionamento dell'Istituto con specifiche componenti che forniscono gli strumenti per l'analisi dell'andamento dei processi aziendali;
- sistema web, a supporto del portale INAIL e del sistema comunicativo in ottica web 2.0 rivolto all'utenza interna ed esterna.

L'Istituto, inoltre, deve assicurare la gestione delle applicazioni Cloud tramite la partecipazione al cosiddetto "Cloud Squad" di Inail.

Il *Cloud Squad* nasce in INAIL, con la partecipazione del servizio di Esercizio Applicativo, con lo scopo di garantire l'esercibilità delle applicazioni Cloud, sia su Cloud on premise che pubblico oppure ibrido.

Il perimetro della fornitura deve garantire: trasversalità di competenze tecnico-specialistiche; capacità di indipendenza nelle scelte tecniche; supporto specialistico per l'orchestrazione delle attività tra i team di sviluppo, esercizio e infrastrutture; efficienza nella risoluzione di segnalazioni in esercizio; costante miglioramento del servizio con il fine ultimo di minimizzare le attività manuali/ricorrenti nella gestione delle applicazioni *Cloud*.



Il dettaglio del contesto applicativo è presente nell'Appendice 1 al presente documento "Contesto applicativo".

Valutando il processo di trasformazione in corso in INAIL e la necessità di far fronte a esigenze oggi non prevedibili, è possibile che il contesto tecnologico e applicativo descritto nel presente documento e nelle relative Appendici possa cambiare in corso di esecuzione contrattuale in conseguenza dell'evoluzione organizzativa dell'Ente e/o dell'aggiornamento delle piattaforme e delle tecnologie utilizzate o di nuove soluzioni/piattaforme da acquisire ex-novo.

Nell'arco temporale dei 48 mesi previsti, potrebbero rientrare nel perimetro del contesto applicativo delle applicazioni che sono state implementate, che non fanno parte attualmente nel parco applicativo INAIL di esercizio (ad es. il nuovo sistema di gestione delle prestazioni basato sull'architettura a micro servizi/container).

L'INAIL, pertanto, potrà richiedere in corso di esecuzione competenze specialistiche, oggi non prevedibili, su ulteriori tematiche, prodotti, sistemi, soluzioni e metodologie rispetto a quelle indicate nella presente documentazione.



3. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

La presente iniziativa prevede l'erogazione dei seguenti servizi:

- a) Gestione Applicativa dell'intero parco applicativo dell'INAIL in esercizio;
- b) Assistenza all'utenza interna ed esterna, suddiviso in 1° e 2° livello di risoluzione;
- c) Supporto Specialistico.

3.1. Gestione Applicativa

Di seguito è fornito l'elenco ed una descrizione di massima delle attività ricomprese nel servizio, assumendo come normalmente note al Fornitore le attività di carattere tecnico necessarie al raggiungimento degli obiettivi.

Si precisa che, nel corso dell'erogazione dei servizi, l'introduzione di nuove tecnologie e nuove applicazioni a fronte delle evoluzioni in ambito ICT potrà comportare significative variazioni del contesto tecnologico di inizio fornitura, per cui potrà essere richiesto al fornitore di erogare le attività richieste adeguando le conoscenze del personale impiegato o inserendo nei gruppi di lavoro risorse con skill adeguato, senza alcun onere aggiuntivo per l'Istituto.

Il Fornitore dovrà utilizzare i prodotti in uso presso e dovrà adeguarsi a eventuali nuovi prodotti/soluzioni nel corso della fornitura.

In fase di avvio della fornitura sarà fornito l'elenco aggiornato dei processi implementati e la descrizione dei processi/procedure; il fornitore è tenuto all'erogazione dei servizi in conformità ai processi, alle procedure ed alle responsabilità in essi definite nonché ad adottare gli strumenti che INAIL ritiene.

Come indicato nel par. 2.3 "Luogo di Lavoro", Inail richiede la presenza operativa di un presidio stabile.

Di seguito sono illustrate le attività richieste nell'ambito del servizio:

- Assistenza tecnico/funzionale
 - preparazione di documentazione aggiuntiva rispetto a quella prevista dal piano di qualità e piano generale (es. documenti di sintesi, demo, presentazioni, ecc.);
 - preparazione di documentazione tecnica ad uso del servizio di conduzione delle applicazioni (ad es. documenti a supporto dell'HelpDesk di primo livello per la risoluzione di ticket, manuali di esercizio, procedure operative...)
 - predisposizione dell'ambiente dimostrativo (es. base dati, utenze specifiche, ecc.);
 - supporto alla DCOD per chiarimenti ed approfondimenti su tematiche e funzioni applicative;
 - definizione, in condivisione con le altre strutture della Direzione coinvolte, di procedure operative.
- Attività di gestione delle funzionalità in esercizio
 - popolamento anagrafiche e tabelle;
 - analisi ed estrazioni dati;
 - intercettazione e registrazione dei problemi alla fonte, classificazione, eventuale riproduzione dell'errore e, ove necessario, conseguente attivazione del servizio di garanzia software e/o del servizio di Manutenzione Correttiva (atteggiamento proattivo con l'identificazione dei problemi prima che generino incidenti e atteggiamento reattivo a fronte del verificarsi di molteplici incidenti);
 - validazione tecnica e controllo dei risultati delle elaborazioni;
 - aggiornamento basi dati al fine di ripristinare l'operatività delle applicazioni (non dipendenti da malfunzionamenti/difetti rientranti nella garanzia e/o nel servizio di manutenzione correttiva);
 - modifiche di parametri di esecuzione o di tabelle di riferimento o decodifica (ad esempio: % tasso interessi, retribuzioni minimali di legge, ecc.);



- verifica ed aggiornamento di eventuale documentazione specifica della gestione applicativa contenente FAQ, modi d'uso, modalità di esecuzione di particolari attività del servizio di gestione (ad esempio manutenzione preventiva, ecc.) in collaborazione con i gruppi di sviluppo che sono responsabili della manualistica utente e dei documenti per la gestione del software;
- supporto alla gestione degli eventi per la predisposizione di metriche e soglie necessarie a controllare le componenti critiche.
- Presa in carico di nuove funzionalità in esercizio
 - supporto alla schedulazione e pianificazione del rilascio in esercizio di nuove funzionalità e della presa in carico di nuove funzionalità;
 - partecipazione a sessioni di formazione erogate dal gruppo che ha realizzato il software (nell'ambito di altri Contratti);
 - supporto al collaudo funzionale, verifica delle corrette modalità di produzione dei componenti che si intendono portare in esercizio;
 - supporto alla certificazione delle applicazioni con l'esecuzione di attività e procedure di test (accessibilità, prestazionali, qualità, sicurezza, ecc.) relativamente a software realizzato nell'ambito di altri contratti;
 - supporto alla predisposizione dell'ambiente di esercizio, e quanto necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli Utenti.
- Gestione accessi e profili
 - gestione delle funzioni di identificazione, autenticazione e accesso degli utenti per l'utilizzo dei sistemi informatici dell'Istituto;
 - gestione dei profili utente e degli account (Creazione /assegnazione/revoca) per i dipendenti e clienti dell'Istituto;
 - monitoraggio account e controllo sulle attività svolte dagli Utenti al fine di consentire la ricostruzione delle operazioni svolte;
 - predisposizione di reporting per l'analisi dei log.
- Pianificazione funzionale del servizio
 - movimentazione giornaliera dei batch;
 - controllo e fasatura a seguito dell'introduzione di nuove versioni di software di base (anche in via estemporanea e/o transitoria);
 - sincronizzazione delle applicazioni: rispetto della sequenza dei flussi da eseguire;
 - pianificazione ed esecuzione di elaborazioni di prova, con relativa ripresa di dati reali, a scopo di manutenzione preventiva, per anticipare l'esito dell'elaborazione di procedure critiche per l'Istituto.
 - Gestione caricamenti per applicazioni conoscitive
 - gestione operativa dei caricamenti, controlli ed eventuali azioni di recupero, controlli di qualità del dato, pubblicazione dei dati;
 - aggiornamento dei dataset disponibili sotto forma di open data sulla base del tasso di aggiornamento richiesto dall'Istituto;
 - conservazione delle serie storiche dei dataset prodotti;
 - validazione tecnica e controllo dei risultati del contenuto dei flussi informativi destinati a strutture esterne o dei dati esposti negli elaborati del sistema.
 - attività di pianificazione ed esecuzione di procedure di carattere periodico (aperture, pulizie, ecc.).

Al fornitore è richiesto, inoltre, di prevedere degli specifici processi operativi, **che saranno oggetto di valutazione**



in sede di offerta tecnica, per:

- la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio;
- la raccolta e la gestione delle richieste degli utenti strettamente inerenti la qualità del servizio offerto agli utenti.
- l'analisi e il riesame periodico delle *Service Request* al fine di prevenire le richieste ricorrenti e migliorare gli indici di servizio, anche attraverso il miglioramento delle basi dati di conoscenza.

3.2. Assistenza all'utenza

Al fine di garantire il migliore utilizzo delle applicazioni/servizi da parte degli utenti interni ed esterni, è richiesto un servizio specifico di segnalazione e assistenza. La finalità del servizio è quello di porsi quale punto unico di ingresso per l'assistenza all'utilizzo di tutti i servizi dell'INAIL e per la gestione di tutto il ciclo di vita dei *case*, degli *incident* e delle *service request*.

Il servizio attualmente in essere è erogato attraverso la coesistenza e l'integrazione di una componente esterna affidata in outsourcing (*Contact Center*) e di una componente interna, composta da personale Inail con competenze applicative, e pertanto è richiesta al Fornitore la massima flessibilità nell'adeguarsi al modello organizzativo e procedurale definito dall'Istituto.

Il Fornitore deve garantire massima flessibilità nell'adeguarsi al modello organizzativo e procedurale definito dall'Istituto anche integrandosi nello svolgimento delle attività con personale interno.

È responsabilità del Fornitore la raccolta, la gestione, lo smistamento ed il tracking di tutte le richieste pervenute dall'utenza di riferimento (interna ed esterna). La gestione dei ticket avverrà attraverso due livelli ("1° livello" e "2° livello").

È responsabilità del Fornitore la rilevazione della soddisfazione dell'utente finale e la conseguente rendicontazione dei risultati, secondo le modalità concordate con l'Istituto e quanto eventualmente offerto dal Concorrente.

L'Istituto, attualmente adotta quale strumento di trouble ticketing per gestire le segnalazioni il servizio in *cloud* della piattaforma *Service Now*.

Il Fornitore, dovrà perseguire per tutta la durata contrattuale, in affiancamento e collaborazione con la Committente, l'obiettivo di contribuire a migliorare la Gestione della Conoscenza (*Knowledge Base*) attraverso segnalazioni, integrazioni e modifiche, coerenti con le eventuali proposte migliorative e indicazioni metodologiche eventualmente offerte dal Fornitore.

Contact Center - Livello di "assistenza base" (tramite contratto esterno alla presente fornitura)

Il Contact Center, i cui servizi NON sono oggetto della presente fornitura, rappresenta, insieme al canale web, l'app, gli sportelli fisici e gli ulteriori canali sincroni e asincroni, il *point of contact* di INAIL ed in particolare fornisce l'assistenza di base ed indicazioni/informazioni di carattere generale su aspetti riguardanti i servizi offerti dall'Istituto ai propri utenti negli ambiti della gestione del rapporto assicurativo per aziende e infortunati e della prevenzione. A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito si elencano le principali attività svolte dal Contact Center:

- fornire informazioni sulle sedi INAIL e prenotare appuntamenti presso le sedi;
- svolgere campagne informative e di *customer satisfaction*;
- supportare lavoratori, aziende e intermediari per la fruizione dei servizi erogati in ambito rapporto



- assicurativo, prestazioni, prevenzione, reinserimento e ricerca;
- contattare utenti per fornire informazioni sulle prestazioni economiche, sanitarie, socio-sanitarie e integrative erogate e sulle attività in ambito prevenzione, reinserimento e ricerca;
- attivare il 1° livello di risoluzione di Assistenza utenza esterna nel caso di segnalazioni non gestibili dal livello di assistenza base.

3.2.1. 1° Livello di Assistenza all'utenza interna

Il 1° Livello prende in carico anche le segnalazioni aperte dagli operatori di sede (utenti interni all'Istituto) e le richieste inoltrate dal servizio di prima assistenza (*Contact Center*). Il gruppo preposto al 1° livello è affiancato da personale dell'istituto con l'obiettivo di supportare anche l'utenza in tematiche applicative.

Gli utenti effettuano richieste al 1° livello tramite "*self ticketing*" e solo in via residuale tramite "chiamata telefonica", mail, Microsoft Teams, etc...

Il 1° livello di risoluzione è dedicato esclusivamente all'ambito applicativo.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere erogate:

- ricezione, presa in carico, classificazione delle richieste/segnalazioni relative ai servizi erogati;
- supporto agli utenti nell'utilizzo delle applicazioni;
- analisi iniziale, verifica delle informazioni contenute nella segnalazione e della presenza delle informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione stessa (es. descrizione esigenza, identificativo del richiedente, ecc.);
- raccolta di tutte le informazioni rese disponibili dai sistemi di esercizio per circoscrivere la segnalazione;
- risoluzione di segnalazioni inerenti soluzioni note/*workaround* (*Knowledge Management*);
- popolamento della *Knowledge Base* nel caso di individuazione di nuove soluzioni/*workaround*;
- trasferimento della segnalazione al 2° livello di risoluzione: scala al servizio di 2° Livello le richieste che richiedano maggiori approfondimenti, per mezzo del sistema di *Trouble Ticketing* (con eventuale individuazione, qualora previsto, per ogni richiesta pervenuta, del corretto gruppo di soluzione grazie all'ausilio di processi concordati con l'Istituto);
- assegnazione delle priorità/severità in base ad esempio alla tipologia del problema (es. bloccante o meno) o dell'utente;
- supporto all'utente per la soluzione di problematiche semplici (cambio password, utilizzo base delle dotazioni informatiche standard, problematiche evidenti legate alle applicazioni, ecc.);
- *tracking* delle chiamate, anche attraverso il monitoraggio dei tempi di risoluzione delle richieste-utente e comunicazione all'Istituto delle situazioni fuori linea;
- verifica e aggiornamento dell'anagrafica utente;
- produzione periodica di reportistica dettagliata sulle chiamate gestite;
- proposta di soluzioni per l'ottimizzazione del servizio;
- ausilio alla DCOD negli interventi a supporto della relazione con gli utenti.

3.2.2. 1° Livello di Assistenza all'utenza esterna

Il 1° livello ha il compito di prendere in carico e gestire le segnalazioni provenienti dall'utenza esterna (cittadino/aziende/intermediari) attraverso i canali di assistenza messi a disposizione da parte dell'Istituto (*Contact Center*, Chat, INAIL Risponde autenticato e non, App Mobile e Sportello). Il gruppo preposto al 1° livello è affiancato da personale dell'istituto con l'obiettivo di supportare anche l'utenza in tematiche amministrative e tecnico-



informatiche.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere erogate:

- ricezione, presa in carico, verifica della classificazione dei casi relativi ai servizi erogati;
- supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi;
- analisi iniziale, verifica delle informazioni contenute nella segnalazione e della presenza delle informazioni necessarie alla valutazione della segnalazione stessa (es. descrizione esigenza, identificativo del richiedente, ecc.);
- raccolta di tutte le informazioni rese disponibili dai sistemi di esercizio per circoscrivere la segnalazione;
- risoluzione di segnalazioni inerenti soluzioni note/*workaround*/FAQ (*Knowledge Management*);
- popolamento della *Knowledge Base* nel caso di individuazione di nuove soluzioni/*workaround*/FAQ;
- trasferimento della segnalazione ai *Back Office* Territoriali e/o ai *Back Office* delle altre Direzioni Centrali nel caso in cui la segnalazione necessiti di maggiori approfondimenti o non sia di competenza del *Back Office* Centrale DCOD;
- apertura di un *incident/service request* nel caso in cui per risolvere la segnalazione sia necessario un intervento di natura tecnico-informatica
- produzione periodica di reportistica dettagliata sulle segnalazioni gestite;
- proposta di soluzioni per l'ottimizzazione del servizio;
- ausilio alla DCOD negli interventi a supporto della relazione con gli utenti.

3.2.3. 2° Livello di Assistenza all'utenza interna ed esterna

Il 2° Livello è presidiato da personale interno DCOD che, avvalendosi del personale esterno del Fornitore, è coinvolto nella risoluzione di interventi tecnici applicativi.

Il 2* livello può essere attivato:

- dal team di 1° livello di risoluzione quando è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del *trouble ticketing*).
- dal team dedicato al monitoraggio dei servizi quando viene intercettata, proattivamente, un'anomalia per la quale è richiesto un intervento tecnico (la modalità di colloquio avverrà con l'utilizzo del *trouble ticketing*).

Il Fornitore è comunque tenuto a prendere in carico eventuali segnalazioni pervenute direttamente al personale della DCOD, tracciarle sullo strumento e intervenire sulle stesse.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano le attività che dovranno essere erogate:

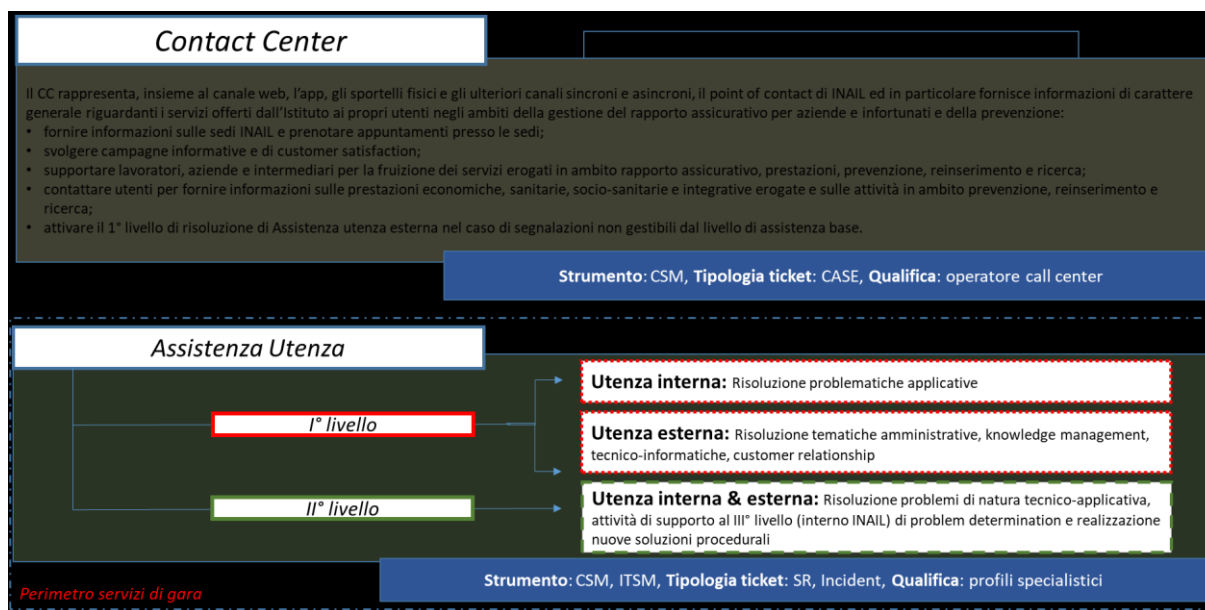
- analisi di tutti i dati raccolti nelle fasi precedenti;
- completamento analisi nel caso di insufficienza di dati;
- analisi esaustiva dell'ordine cronologico degli eventi per l'identificazione delle cause della problematica;
- ricerca precedenti soluzioni note/*workaround*;
- documentazione dettagliata di tutte le attività (compresi i dettagli e le azioni intraprese per cercare di risolvere o ricreare l'incidente) in modo da alimentare il processo di Gestione della Conoscenza (*Knowledge Management*) per poter essere utilizzate per interventi futuri o per l'individuazione della causa della problematica;
- individuazione, applicazione e test della soluzione individuata;



- supporto alla *problem determination* fornendo al gruppo di sviluppo (3° livello acquisito tramite altri contratti) tutte le informazioni note in proprio possesso ai fini di risolvere l'intervento in tempi rapidi);
- prodotti/servizi (es. estrazione di informazioni e di report estemporanei dalle basi dati informative).

Il Fornitore dovrà intercettare e registrare i problemi alla fonte, procedere alla loro classificazione, eventualmente riprodurre l'errore e, se necessario, attivare il servizio di garanzia software e/o di Manutenzione Correttiva del contratto di riferimento. A tale proposito il Fornitore registrerà le informazioni utili alla verifica degli indicatori di qualità del servizio e alla produzione della necessaria reportistica, anche attraverso un opportuno strumento di *Trouble Ticketing*.

Di seguito è illustrato il modello integrato del **Customer Care** di INAIL.



3.3. Supporto Specialistico

Il servizio di Supporto Specialistico può si suddivide in due sotto-servizi:

- Progetti trasversali, orientato ad attività a supporto di progetti trasversali riguardanti il Sistema di identificazione, autenticazione e autorizzazione a supporto delle applicazioni dell'Istituto e l'architettura SOA, ovvero in generale supporto all'adozione di pacchetti di mercato;
- Standard, orientato, prevalentemente e su richiesta, ad attività a supporto dei precedenti due servizi di Gestione Applicativa e Assistenza all'utenza.

3.3.1. Progetti trasversali

Di seguito si fornisce un elenco esemplificativo ma non esaustivo delle attività di supporto relative ai progetti trasversali incluse nel servizio:

- IAA (Identification, Authentication and Authorization)
 - supporto all'analisi delle modalità di integrazione delle procedure Inail all'interno del Sistema di Identificazione, Autenticazione e Autorizzazione dell'Istituto;
 - analisi delle evoluzioni del Sistema IAA in funzione degli aggiornamenti tecnologici/architetturali definiti dall'Istituto;



- gestione delle configurazioni applicative del sistema IAA negli ambienti di Collaudo e Certificazione a supporto delle verifiche funzionali e non funzionali delle procedure applicative;
- supporto analisi dei fenomeni e analisi dei dati ai fini del governo del Sistema di IAA;
- definizione e aggiornamento di Standard e Linee Guida di Integrazione.
- SOA (Service Oriented Architecture)
 - supporto all'analisi delle modalità di integrazione delle procedure Inail all'interno dell'architettura SOA;
 - analisi delle evoluzioni del Sistema SOA in funzione degli aggiornamenti tecnologici/architetturali definiti dall'Istituto;
 - definizione e aggiornamento di Standard e Linee Guida e di processi di Governance della SOA;
 - gestione delle configurazioni applicative del sistema SOA negli ambienti di Collaudo e Certificazione a supporto delle verifiche funzionali e non funzionali delle procedure applicative.
- API Gateway
 - supporto alla gestione degli ambienti di collaudo e certificazione dell'architettura Api Gateway.

3.3.2. Attività standard

Di seguito si fornisce un elenco esemplificativo ma non esaustivo delle attività standard incluse nel servizio e che sono essenzialmente rivolte al supporto dei servizi di Gestione Applicativa e Assistenza all'utenza:

- Supporto all'esercizio applicativo
 - redazione di note tecniche e documentazione;
 - creazione e manutenzione di *utility* per l'automazione di attività di produzione;
 - supporto al *capacity planning*;
 - supporto per l'ottimizzazione delle architetture e delle applicazioni;
 - supporto all'individuazione dei casi di test funzionale e non funzionale;
 - supporto alla gestione delle richieste la cui esecuzione necessita di un tempo superiore al tempo massimo previsto per i ticket di tipo "Request" gestite nell'ambito dell'Assistenza all'utenza;
 - analisi ed estrazione di dati che saranno utilizzati come input per affinamenti successivi di processi interni all'Istituto o che verranno analizzate e discusse attraverso eventuale supporto fornito alle Direzioni Centrali amministrative;
 - attività svolte in ambienti di Collaudo e Certificazione;
 - supporto tecnico-funzionale per i servizi on-line;
 - attività svolte fuori dall'orario di servizio.
- Prodotti/servizio
 - realizzazione di prodotti atti a soddisfare particolari e puntuali esigenze dell'utente, non risolvibili con le funzionalità disponibili nel sistema informativo e che non entrano a far parte stabile del parco applicativo;
 - realizzazione di prospetti informativi che implicano un'analisi congiunta di dati e fenomeni facenti capo a più di un sistema informativo;
 - realizzazione di prospetti informativi che rappresentano la base per uno studio di fattibilità, sia tecnico che amministrativo, sul quale verranno poi intraprese azioni normative o soluzioni applicative;
 - verifiche richieste da altri Enti /Istituzioni o per procedimenti in corso a carico di tipologie di datori di lavoro e/o fenomeni infortunistici;
 - redazione di studi di fattibilità;



- redazione di note tecniche;
- stesura di documenti di supporto alle Direzioni Centrali/Ufficio Demand per la redazione dei requisiti da fornire per nuove attività di realizzazione software;
- supporto a progetti di adeguamento/trasformazione o comunque ad alto impatto (ad es. rifacimento di applicazioni) in cui sono richieste attività specialistiche da parte dei team di Esercizio, sia nella fase di realizzazione sia nella fase successiva al rilascio in produzione
- Affiancamento per il trasferimento di know-how
 - “*training on the job*” ad INAIL e/o terzi individuati da INAIL, finalizzata a trasmettere il *know-how* funzionale applicativo e tecnico-sistemistico necessario al corretto utilizzo del software in esercizio. Questa attività potrà essere svolta a richiesta della DCOD in qualsiasi momento della fornitura.
- Gestione del workflow per i rilasci sw
 - esecuzione delle *build* in funzione di richieste specifiche dei gruppi applicativi;
 - definizione e validazione delle configurazioni relative alle seguenti *suites*: Nexus, Rational, Build Forge, etc.;
 - creazione/modifica di *report/dashboard ad hoc* relativamente alle richieste di rilascio;
 - supporto al corretto utilizzo di *tool* (RTC, Maven) in funzione delle richieste specifiche dei gruppi applicativi;
 - analisi, validazione e certificazione ticket di rilascio.

3.3.3. Supporto Specialistico e Gestione Applicativa per ambienti Cloud

Il team **Cloud Squad** (già citato nel par. 2.4.2 “Contesto tecnologico e applicativo”) può essere ingaggiato su richiesta o ad evento, nei seguenti ambiti, non esaustivi, del servizio di Supporto Specialistico:

- **OnBoarding di nuovi progetti di sviluppo in Cloud**
 - supporto specialistico ai team di sviluppo operanti su altri contratti nell’adozione delle soluzioni architetturali più idonee allo sviluppo degli specifici servizi;
 - segnalazione e supporto alla funzione architetture DCOD di eventuali necessità di aggiornamento delle bluePrint architetture;
 - analisi delle modalità di integrazione delle applicazioni in Cloud con i servizi applicativi/api preesistenti;
 - collaborazione con i team di *Operations* (Infrastrutture, Esercizio, Sicurezza) per garantire l’adeguatezza delle soluzioni applicative rispetto agli standard operativi, di integrazione e di sicurezza.
- **Supporto al rilascio dei servizi applicativi in Cloud**
 - supporto ai team di sviluppo operanti su altri contratti nella preparazione al rilascio dei servizi in termini di documentazione necessaria, processi e strumenti da adottare;
 - attività consulenziale per garantire la condivisione e l’attuazione delle pianificazioni di rilascio con tutti i team coinvolti (Infrastrutture, Test, Monitoraggio, Esercizio Applicativo, Supporto agli utenti);
 - gestione delle configurazioni del livello di integrazione applicativa tra componenti Cloud e on-Premise;
 - supporto specialistico alle verifiche funzionali e non funzionali delle procedure applicative in Cloud.
- **Miglioramento continuo e post go-live**
 - valutazione post go-live dei servizi rilasciati, al fine di ottimizzarne le capacità di diagnosi da parte dei team di monitoraggio e di risoluzione di malfunzionamenti, segnalazioni o richieste di servizio;
 - realizzazione e manutenzione di componenti per ottimizzare l’integrazione applicativa con servizi/api preesistenti;



- redazione di note tecniche e documentazione per ottimizzare le attività ricorrenti di Esercizio Applicativo;
- creazione e manutenzione di *utility* e *script* per l'automazione di attività di produzione;
- sviluppo e aggiornamento di linee guida per ottimizzare l'adozione e l'esercizio delle componenti Cloud;
- ottimizzazione del modello operativo per l'esercizio del Cloud on premise ed ibrido e dei Task Operativi.

Un obiettivo fondamentale del *Cloud Squad*, nel quale l'esercizio applicativo è una componente centrale, è quello di limitare al minimo indispensabile la manualità nelle operazioni, creando i presupposti per una estesa automazione.

Le attività ricorrenti pianificabili nella gestione delle applicazioni Cloud, rientrano nel canone previsto per il servizio di Gestione Applicativa.



4. METRICHE, DIMENSIONAMENTO E COMPOSIZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio, il dimensionamento stimato che rappresenta il massimale non superabile di giorni persona o ticket o canoni per l'intera durata contrattuale.

Si tratta di valori stimati al meglio delle conoscenze attuali, delle evoluzioni in corso, del piano strategico attuale e nel rispetto dei livelli minimi di qualità e dei livelli di performance minimi richiesti.

In nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte di INAIL.

I team mix riportati nelle tabelle relative alla composizione dei gruppi di lavoro sono quelli ritenuti ottimali da INAIL; tuttavia, essendo il parco applicativo soggetto a variazioni nel corso di esecuzione del contratto, il team mix potrà subire rimodulazioni delle figure professionali anche per i servizi a canone.

Inoltre, il fornitore potrà variarne la composizione sia pur in misura contenuta e coerente con le percentuali di impiego generalmente utilizzate per risorse di servizi analoghi, per modulare i gruppi di lavoro secondo la propria usuale organizzazione lavorativa, garantendo comunque la qualità del servizio prestato ed il raggiungimento degli obiettivi richiesti.

Eventuali scostamenti, in miglioramento, dovranno essere comunque preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente INAIL e non comporteranno alcuna modifica alle tariffe offerte per il servizio.

4.1. Metriche e dimensionamento

Di seguito si riporta il dimensionamento complessivo previsto per l'intera fornitura.

Servizio	Metrica	Modalità di erogazione	Dimensionamento		
			FTE	Ticket	Giorni Persona
Gestione Applicativa	FTE	Canone Trimestrale	40		
Assistenza all'utenza interna	Ticket	Canone Trimestrale		26.000 ^(*)	
Assistenza all'utenza esterna	Ticket	Canone Trimestrale		20.000 ^(*)	
Assistenza all'utenza (extra ticket)	Ticket	A consumo		128.000	
Supporto Specialistico (Progetti Trasversali)	Giorni Persona	A corpo / A consumo			10.000
Supporto Specialistico (Standard)	Giorni Persona	A corpo / A consumo			32.000

^(*) Si precisa che il numero di ticket indicati per l'assistenza all'utenza rappresenta il massimale previsto trimestralmente nell'ambito del canone trimestrale di ciascun servizio (Assistenza all'utenza interna e Assistenza all'utenza esterna). Nel caso in cui nell'ambito di un trimestre sia superato il numero di ticket massimo (26.000 per l'utenza interna e 20.000 per l'utenza esterna) sarà utilizzato il plafond di extraticket (128.000 per tutta la durata contrattuale).

4.2. Composizione dei gruppi di lavoro

Per la descrizione dei profili professionali, delle relative competenze ed esperienze si rimanda all'Appendice 2 al



presente documento "Profili Professionali".

Si precisa inoltre che, fatti salvi i servizi per i quali è prevista l'erogazione in Giorni Persona a consumo per specifici profili, i team mix di seguito riportati rappresentano la configurazione mediamente ottimale per il raggiungimento degli obiettivi dell'INAIL; tuttavia è in ogni caso responsabilità del Fornitore strutturare il miglior gruppo di lavoro al fine di garantire i livelli qualitativi richiesti dalla fornitura.

Servizio	Figura Professionale	% di utilizzo
Gestione Applicativa	Responsabile di progetto applicativo	5%
	Analista Funzionale	10%
	Analista Programmatore Junior	15%
	Analista Programmatore Senior	5%
	Specialista di tecnologia/prodotto	10%
	Sistemista Junior	15%
	Sistemista Senior	10%
	Test specialist	5%
	Data base administrator	5%
	Cloud Application Architect	5%
	Cloud Application Specialist	5%
	Cloud Security Specialist	5%
	Devops expert	3%
	Esperto di tecnologia	2%
Assistenza all'utenza (Applicativa)	Analista Funzionale	10%
	Analista Programmatore Junior	5%
	Analista Programmatore Senior	10%
	Specialista di tecnologia/prodotto	15%
	Sistemista Junior	5%
	Sistemista Senior	10%
	Data base administrator	10%
	Responsabile servizio assistenza	5%
	Specialista di tematica	20%
	Process analyst & designer	5%
	Specialista customer relationship	5%
Assistenza all'utenza (NON Applicativa)	Analista Funzionale	5%
	Analista Programmatore Junior	5%
	Responsabile servizio assistenza	5%



Servizio	Figura Professionale	% di utilizzo
	Specialista di tematica	75%
	Process analyst & designer	5%
	Specialista customer relationship	5%
Supporto Specialistico (Progetti trasversali)	Responsabile di progetto applicativo	10%
	Analista Funzionale	30%
	Specialista di Tecnologia/prodotto	10%
	Sistemista Junior	40%
	Cloud Application Architect	10%
Supporto Specialistico (Standard)	Responsabile di progetto applicativo	10%
	Analista Funzionale	10%
	Analista Programmatore Junior	10%
	Analista Programmatore Senior	5%
	Specialista di tecnologia/prodotto	5%
	Sistemista Junior	10%
	Sistemista Senior	5%
	Test specialist	5%
	Data base administrator	5%
	Cloud Application Architect	5%
	Cloud Application Specialist	10%
	Cloud Security Specialist	5%
	Devops expert	5%
	Cloud developer	10%

Come si evince dalla tabella sovrastante, per il Servizio di Assistenza all'utenza sono stati ipotizzati due team mix differenti sulla base della natura delle richieste gestite (applicative e non applicative). A tal fine, si rappresenta che il numero di segnalazioni gestite nel servizio di assistenza all'utenza non annoverabili tra gli interventi di natura applicativa è pari al 33%.

Ad ogni modo, si rammenta che il servizio di Assistenza all'utenza è erogato secondo la metrica dei ticket, pertanto il Fornitore dovrà predisporre il proprio gruppo di lavoro nel modo che ritiene più opportuno per rispettare i livelli di servizio previsti.



5. GARANZIA

Nell'arco dell'intera durata contrattuale deve essere garantita la correzione degli eventuali difetti relativamente a:

- i prodotti realizzati e/o modificati;
- la documentazione prodotta e/o modificata;
- il software nonché le basi dati deteriorati come ripercussione dei difetti generati dalle attività dei servizi oggetto della Fornitura.

Le suddette garanzie devono essere prestate in proprio dall'Impresa anche per il fatto del terzo, intendendo l'INAIL restare estranea ai rapporti tra le imprese aggiudicatrici e le eventuali ditte operanti in regime di subappalto. Si veda altresì quanto previsto dall'art. 8 S "Garanzie" del Contratto.



6. REQUISITI ORGANIZZATIVI

È richiesto al Fornitore che le risorse impiegate nella fornitura abbiano elevate capacità tecniche e professionali: prontezza, precisione, affidabilità, competenza e perfetta conoscenza della documentazione contrattuale al fine di conoscere e rispettare tutti i requisiti minimi.

È essenziale da parte del Fornitore un elevato grado di flessibilità nel rendere disponibili le risorse, nonché nel garantire le necessarie competenze.

Le risorse da impiegare/sostituire devono rispondere ai requisiti minimi indicati per i relativi profili professionali descritti in Appendice 2 al presente documento “Profili Professionali” o a quelli migliorativi eventualmente indicati in Offerta Tecnica. In caso di sostituzione le nuove risorse professionali devono avere attestati ed esperienze, in tipologia e durata, non inferiori alla risorsa da sostituire.

Si precisa, inoltre, che i titoli e le certificazioni richiesti/offerti in fase di gara, dovranno essere posseduti per l'intera durata contrattuale. In caso di sostituzione di risorse certificate le nuove risorse dovranno possedere le stesse certificazioni.

Si richiede che il Fornitore, nell'ambito dei diversi servizi, provveda alla verbalizzazione degli incontri con l'Istituto, al fine di condividere in tempi rapidi quanto deciso nel corso degli incontri (entro 5 giorni lavorativi dalla riunione).

Il Fornitore è responsabile dell'organizzazione dei servizi, nel rispetto dei requisiti minimi richiesti. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, delle risorse impiegate, esse dovranno essere immediatamente sostituite e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Nel caso di indisponibilità dei referenti, ad esempio ferie, malattia, il Fornitore deve garantire un'adeguata sostituzione al fine di assicurare un'interfaccia competente ad INAIL.

Si sottolinea infine che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei servizi, è richiesto un alto grado di sinergia tra tutte le risorse impiegate nella fornitura, al fine di garantire un costante e adeguato grado di conoscenza e di attenzione evitando discontinuità nonché la massima disponibilità e correttezza nei confronti dei fornitori degli altri contratti attivi sugli altri processi INAIL.

6.1. Requisiti di qualità

L'Assicurazione della Qualità (PAQ) è l'insieme delle attività sistematiche e pianificate messe in campo dal Fornitore per dare evidenza ad INAIL che i servizi e i prodotti contrattualmente forniti siano conformi ai requisiti ed agli impegni assunti in offerta tecnica.

Pertanto essa è parte integrante della fornitura di un prodotto o di un servizio, e non un mezzo finalizzato alla sola consegna ed accettazione della fornitura.

Le attività di Assicurazione della Qualità sono implementate attraverso verifiche, ispezioni e consuntivi, svolte principalmente sui prodotti delle principali attività atte a introdurre qualità nella fornitura, quali:

- la pianificazione della qualità (piano della qualità);
- il controllo della qualità (verifiche, validazioni, riesami, ispezioni e collaudi);
- il controllo e monitoraggio dei livelli di servizio (indicatori di qualità e di servizio);

Il Piano della Qualità dovrà essere consegnato dal Fornitore entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto e approvato da INAIL e il Fornitore dovrà recepire le eventuali osservazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità Generale saranno consegnate in funzione delle variazioni intervenute.



Il Fornitore deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme della serie ISO 9000 e ISO-IEC 25010.

Il Piano della Qualità Generale sarà redatto dal Fornitore sulla base dello schema esposto nell'Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura" e costituirà il riferimento per le attività di verifica e validazione svolte dal Fornitore all'interno dei propri gruppi di lavoro ed all'esterno.

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere aggiornato a seguito di significativi cambiamenti di contesto in corso d'opera o, comunque, su richiesta di INAIL ogni qualvolta lo reputi opportuno. Essi devono essere riconsegnati aggiornati a livello di intero documento, e non per le sole parti variate, e dovrà essere possibile individuare le modifiche effettuate.

Durante l'erogazione, tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici o per evento saranno archiviati a cura del Fornitore che ne dovrà garantire l'accessibilità a INAIL per tutta la durata contrattuale.

Inoltre il Fornitore si impegna a fornire, su richiesta di INAIL, la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli indicatori di qualità.

Secondo la periodicità e modalità indicate, il Fornitore dovrà predisporre la rappresentazione dell'andamento della fornitura basandosi sui dati riportati nei rapporti indicatori di qualità e in caso di non conformità dovrà essere redatto il piano di recupero e ripristino qualità.

Nella seguente tabella si trovano gli obiettivi di qualità raggruppati per servizio.

Servizio	Aspetto da valutare	Fattore di qualità
Servizi		
Supporto Specialistico	Gestione degli interventi di supporto tecnico specialistico	Rispetto delle scadenze (Efficienza / Prestazioni temporali)
	Qualità dei prodotti e dei processi	Rispetto delle esigenze della Committente/Utente (efficacia / efficienza, usabilità)
Trasversale		
Servizi oggetto della fornitura	Gestione della fornitura	Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
	Gestione delle risorse umane	Stabilità del personale (efficienza /utilizzo delle risorse)
		Rispetto delle scadenze (efficienza / prestazioni temporali)
		Adeguatezza del Personale (rispondenza ai requisiti tecnici e comportamentali richiesti)
	Qualità dei processi e dei prodotti trasversali	Rispetto degli adempimenti (efficacia / efficienza)
	Qualità percepita dalla Committente	Soddisfazione dell'utente



L'Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità" contiene il profilo di qualità minimo dei servizi della fornitura.

6.2. Requisiti Temporal

Di seguito, in forma tabellare, sono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei deliverable della fornitura, evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti prodotti a partire da una determinata data (evento). Nelle note si riportano specificazioni della consegna/prodotto.

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
Piano della Qualità Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano della qualità deve contemplare le soluzioni / i prodotti / le migliorie offerte in sede di offerta tecnica.
	Modifica contesto	5 giorni lavorativi	
	Comunicazione di mancata approvazione		
	Richiesta di INAIL		
Piano di Subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	
	Comunicazione di mancata approvazione	5 giorni lavorativi	
	Inserimento di nuove risorse, fino alla completa presa in carico		
	Fine di ogni settimana	1 giorno lavorativo	
Piano di Lavoro Generale	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Il piano dovrà essere approvabile entro e non oltre la data di avvio dei servizi e deve comprendere il Piano di Subentro.
	Comunicazione di mancata approvazione	5 giorni lavorativi	
	Richiesta di INAIL		
	Fine di ogni mese		
Piano di Trasferimento Know-how	Richiesta della committente	5 giorni lavorativi	
	Comunicazione di mancata approvazione		
	Fine di ogni mese, fino al completo trasferimento del Know how		
	Inserimento di nuove risorse, fino al completo trasferimento del Know how		
Piano di Lavoro di servizio	Data di avvio delle attività	5 giorni lavorativi	



Prodotto / Attività	Evento	Giorni	Note
	Comunicazione di mancata approvazione		
	Fine di ogni mese		
	Inserimento di nuove risorse		
Rendiconto Risorse	Fine di ogni mese	5 giorni lavorativi	
Consegna CV delle risorse migliorate in OT e delle risorse da impiegare nella fase di subentro	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Subentro
Consegna CV di ciascuna risorsa da impiegarsi o impegnata nei servizi della fornitura	Stipula contratto	10 giorni lavorativi	Allegato al Piano di Lavoro Generale
Consegna CV a valle di una valutazione di non idoneità di una risorsa/sostituzione	Valutazione di non idoneità di un CV	5 giorni lavorativi	Nel caso sia il Fornitore a richiedere la sostituzione, il CV deve essere allegato alla comunicazione.
	Sostituzione risorsa		
Disponibilità della risorsa nei team di lavoro	Comunicazione di valutazione positiva	5 giorni lavorativi	
Rapporto Indicatori di qualità	Fine di ogni trimestre	10 giorni lavorativi	
Verbale degli incontri	Fine riunione	5 giorni lavorativi	Si intendono i verbali degli incontri fatti con INAIL nell'ambito dei servizi della fornitura.
Documento per annullamento rilievo	Ricezione della nota di emissione	3 giorni lavorativi	Il documento dovrà contenere elementi oggettivi e chiare argomentazioni.

Le attività svolte in modalità progettuale nell'ambito del servizio di Supporto Specialistico prevedono la consegna di oggetti (prodotti) prestabiliti. Tali prodotti si intendono "validi" se rispondenti ai requisiti formali e sostanziali richiesti; pertanto, la mancata approvazione di un prodotto genera le sanzioni previste in funzione della gravità dell'inadempimento sull'intervento progettuale a cui si riferisce e blocca l'avanzamento temporale e di attività sino alla ripresentazione del prodotto esente dai vizi riscontrati e pienamente conforme tale da essere approvato dall'INAIL.

In caso di mancata approvazione o rilievi di qualunque deliverable/documento della fornitura, il Fornitore è tenuto a riconsegnarlo entro 5 giorni lavorativi a partire dalla data di comunicazione da parte della Committente. I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Con riferimento, inoltre, alle migliorie, soluzioni e sistemi eventualmente offerti in Offerta tecnica devono essere nella piena disponibilità dell'Impresa e rese disponibili ad Inail alla stipula o comunque entro il periodo di subentro secondo la pianificazione concordata nel piano di subentro.



Il Piano di Lavoro Generale ed il Piano della Qualità Generale dovranno dare evidenza del costante mantenimento degli impegni assunti e delle modalità in cui il relativo valore aggiunto sulla fornitura si evidenzia.

6.3. Ruoli chiave richiesti

Il Fornitore è tenuto ad impiegare, quali referenti, nei confronti della Committente, le risorse indicate di seguito. Nel caso di inadeguatezza, impreparazione, incompetenza, inadempienza, il referente dovrà essere immediatamente sostituito e si applicheranno le sanzioni previste contrattualmente.

Si precisa che, ad eccezione del Capo Progetto, i referenti descritti di seguito non dovranno comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL e non faranno parte di alcuno dei gruppi di lavoro relativi ai servizi oggetto della fornitura.

Nel caso di indisponibilità temporanea dei referenti (ad esempio ferie, malattia, ecc.), il Fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione alla Committente. Qualora richiesto dalla Committente il Fornitore dovrà garantire la sostituzione del referente con personale di pari competenze, esperienze ed eventuali certificazioni.

I referenti dovranno riferire alla Committente su tutte le attività di propria competenza.

Si precisa inoltre che i referenti di seguito elencati (Responsabile della fornitura, i Coordinatori di Area, il Coordinatore delle attività continuative), sono classificate “**Risorse chiave**”.

All’approvazione del Piano di Lavoro Generale la committente si riserva di aggiungere temporaneamente alle “risorse chiave” ulteriori risorse quali: le risorse con le certificazioni proposte in offerta tecnica, le risorse con competenze ritenute particolarmente rilevanti nell’erogazione della fornitura e/o per l’esecuzione di uno specifico servizio/attività/intervento.

Tali risorse dovranno essere mantenute stabili per tutta la durata contrattuale o per lo specifico servizio/attività/intervento, al fine di garantire un elevato, efficace e costante grado di coordinamento, di comunicazione e di organizzazione delle attività/servizi.

A tal fine, l’Impresa dovrà produrre trimestralmente la dichiarazione delle risorse chiave nonché del gruppo di presidio stabile, con l’evidenza dei profili professionali associati e dei servizi/attività a cui sono dedicati, impiegati senza soluzione di continuità ed in modo stabile presso l’Istituto. L’inadempimento comporterà l’applicazione delle sanzioni come previsto contrattualmente.

Qualora esigenze operative richiedano una differente presenza delle risorse chiave e/o del gruppo di presidio nel tempo, sarà INAIL a comunicare, con il supporto dei coordinatori, al referente unico delle attività contrattuali, le variazioni da apportare al piano e la data di decorrenza. Il Fornitore aggiornerà il Piano di Lavoro che dovrà essere riapprovato da INAIL. Eventuali scostamenti rispetto al pianificato, anche a fronte di sostituzioni per ferie e malattie, dovranno essere preventivamente comunicati e motivati dal Fornitore e accettati dal referente INAIL.

6.3.1. Responsabile della fornitura

L’Impresa aggiudicataria dovrà comunicare ad INAIL all’atto della stipula il nominativo del proprio rappresentante designato quale **Responsabile della fornitura** che è responsabile del rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Responsabile di progetto applicativo, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 al presente documento “Profili Professionali”, con competenze approfondite e consolidate nel settore IT.

Il Responsabile della fornitura dovrà essere reperibile telefonicamente e partecipare alle riunioni di avanzamento contratto - almeno mensili - ed ogni altra riunione su richiesta di INAIL con un preavviso massimo di 3 giorni



lavorativi. Pertanto in caso di assenza per più di 2 giorni dovrà nominare un sostituto temporaneo che conosca nel dettaglio gli adempimenti e le attività della fornitura.

Il Responsabile della fornitura dovrà inderogabilmente:

- predisporre ed aggiornare il Piano della Qualità Generale e il Piano di Lavoro Generale;
- assicurare il pieno rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali;
- governare la fornitura, coordinare tutti i servizi, assicurare l'ottimizzazione dei processi interni e con i fornitori dei processi collegati;
- presentare mensilmente il report sull'andamento della fornitura, il piano generale, il piano della qualità, i rapporti metriche, ed il piano di rischi;
- garantire e monitorare la correttezza e la tempestività dell'utilizzo degli strumenti e degli standard/linee guida di INAIL nonché proposti dal Fornitore;
- garantire la correttezza delle stime per le attività a corpo;
- monitorare i livelli di servizio sulle attività oggetto della fornitura ed intraprendere eventuali azioni correttive a fronte del mancato rispetto delle soglie previste e/o a fronte di rilievi;
- riferire ed intervenire su problematiche relative ad eventuale mancata aderenza delle risorse impiegate rispetto ai profili professionali richiesti ed in particolare sostituire immediatamente risorse inadeguate tecnicamente alle attività necessarie per l'erogazione dei servizi;
- garantire un approccio strutturato ed integrato in tutte le attività ed in tutti i servizi attraverso condivisione di know how, pianificazione globale, sviluppo di sinergie ed economie di scala;
- garantire la formazione continua delle risorse impiegate ed in particolare nei ruoli chiave quali principalmente i capi-progetto, specialisti di prodotto-tecnologia, architetti applicativi, analisti funzionali, al fine di garantire in tutti gli interventi applicativi e negli interventi di supporto applicativo una visione globale, un apporto innovativo e competente, soluzioni ad alto valore aggiunto.

6.3.2. Coordinatore delle attività continuative

Il Fornitore è tenuto a comunicare, **entro 5 giorni lavorativi** dalla "Data di avvio delle attività", il nominativo del **Coordinatore delle attività continuative**, che costituirà l'interfaccia verso il referente di INAIL, al fine di ottimizzare i servizi di Gestione Applicativa e Assistenza all'utenza.

Il profilo professionale del Coordinatore delle attività continuative dovrà essere almeno equiparabile a quello di **Responsabile di progetto applicativo**, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 al presente documento "Profili Professionali".

Il Coordinatore dovrà essere reperibile telefonicamente e in caso di assenza dovrà darne congruo preavviso ad INAIL e comunque dovrà comunicare la persona che svolgerà le sue funzioni in sostituzione.

Tale coordinatore dovrà essere individuato dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

Le funzioni di coordinatore potranno essere delegate ad un eventuale referente/coordinatore offerto dal Fornitore in sede di Offerta Tecnica e non dovrà comportare alcun onere aggiuntivo per INAIL. Per tale referente/coordinatore, il Fornitore dovrà indicare, successivamente alla nomina, il profilo professionale e fornire il relativo CV nel Piano di Lavoro Generale coerentemente con i requisiti minimi espressi e quanto eventualmente offerto. In caso di inadeguatezza del referente/coordinatore eventualmente offerto, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione e applicare le azioni contrattualmente previste.

Il Coordinatore delle attività continuative dovrà in particolare:



- garantire l'attuazione del Piano di Lavoro relativo ai servizi a carattere continuativo;
- essere sempre allineato con il Responsabile della fornitura al fine di garantire il tempestivo aggiornamento del suddetto piano;
- mantenere un costante colloquio con il referente INAIL delle attività gestionali, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del servizio, il supporto all'Istituto e la risoluzione nel più breve tempo possibile delle problematiche e delle criticità;
- riferire proattivamente sull'ottimale e costante dimensionamento, in quantità e qualità, dei team impiegati nella fornitura. Ciò comporta la gestione delle fisiologiche temporanee sostituzioni delle risorse (es. ferie, malattie, indisponibilità in genere), al fine di garantire la regolare disponibilità del servizio ordinario e la presenza giornaliera di un team adeguato di risorse;
- monitorare costantemente la pianificazione al fine di gestire i periodi di picco o di particolare criticità;
- garantire l'organizzazione e il funzionamento della reperibilità delle risorse in tutti i suoi aspetti documentali, strumentali (dotazione e costante funzionamento del telefono cellulare di reperibilità, pc portatile, connessioni remote, ecc.), procedurali ed organizzativi;
- recepire le richieste di estensione dell'orario di servizio ed organizzare il team dell'orario esteso con le modalità espresse nel paragrafo "orario di erogazione dei servizi";
- mantenere un costante colloquio con il team dell'orario esteso o con la/e risorsa/e in reperibilità;
- garantire le necessarie sinergie con i team di correzione del software in garanzia e/o di manutenzione correttiva di Fornitori terzi per migliorare il processo di tempestiva soluzione dei malfunzionamenti aperti;
- gestire le criticità e i rischi complessivi delle attività di gestione risolvendo tutti i potenziali conflitti e/o eventuali disservizi;
- gestire le situazioni critiche, intervenendo tempestivamente con opportune decisioni/azioni prima che si verifichino impatti gravi sui servizi in corso;
- schedulare e garantire la disponibilità di risorse umane ben addestrate, strumenti, e dispositivi di diagnosi per affrontare le emergenze causate da *incident*. Possiede inoltre una competenza approfondita nella prevenzione delle interruzioni del servizio. Costruisce il processo di escalation per assicurare che a ciascun *incident* vengano applicate le risorse appropriate.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

6.3.3. Coordinatori di Area

Il Fornitore è tenuto a comunicare, **entro 5 giorni lavorativi** dalla "Data di avvio delle attività", i nominativi dei Coordinatori di Area.

L'Istituto richiede il numero di 7 coordinatori di area, le cui aree applicative di riferimento saranno indicate dall'Istituto all'inizio delle attività.

I profili professionali dei coordinatori di area dovranno essere almeno equiparabili a quelli di "Analista funzionale" o di "Responsabile di progetto applicativo", secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 al presente documento "Profili Professionali", fatta comunque salva la possibilità per INAIL di variare la distribuzione dei profili tra i coordinatori in base alle esigenze in coerenza con i mix indicati al par. 4.1.

Tali coordinatori dovranno essere individuati dal Fornitore all'interno del gruppo di presidio stabile dei servizi continuativi.

Per ciascun referente/coordinatore, il Fornitore dovrà indicare, successivamente alla nomina, il profilo professionale e fornire il relativo CV nel Piano di Lavoro Generale coerentemente con i requisiti minimi espressi e



quanto eventualmente offerto in sede di gara. In caso di inadeguatezza di un referente/coordinatore eventualmente offerto, INAIL si riserva di chiederne la sostituzione e applicare le azioni contrattualmente previste.

Ognuno dei coordinatori, per l'area applicativa indicata, dovrà in particolare:

- possedere una conoscenza approfondita dei processi operativi dell'Area di riferimento, coordinare e supervisionare le attività e gli interventi all'interno dell'area, comprendendo in questa attività anche il coordinamento delle risorse impegnate degli altri servizi oggetto della fornitura;
- favorire la comunicazione e lo scambio di informazioni tra i vari attori coinvolti;
- coordinare la propria attività in sinergia con gli altri coordinatori di area e con il Responsabile della fornitura;
- rappresentare la prima interfaccia tecnica di riferimento per INAIL.

Le attività sopra elencate sono da ritenersi non esaustive.

6.3.4. Capo Progetto sugli interventi progettuali

I Capi Progetto degli interventi progettuali svolgono un ruolo chiave. Essi dovranno disporre di un curriculum rispondente ai requisiti minimi indicati, forte competenza tecnica e funzionale al fine di garantire l'efficace ed efficiente gestione degli interventi ad essi assegnati.

Il Capo Progetto svolge il ruolo di interfaccia tecnica verso il Capo Progetto INAIL con il compito di:

- governare il piano di lavoro e coordinare il gruppo di lavoro;
- interfacciare gli utenti per assicurare l'accuratezza dei requisiti espressi;
- garantire la correttezza delle stime;
- monitorare tutte le attività al fine di ridurre le ripianificazioni.

Il profilo professionale minimo per tale figura deve essere almeno equiparabile a quello di Responsabile di Progetto, secondo le caratteristiche descritte in Appendice 2 al presente documento "Profili Professionali", con competenze approfondite e consolidate nel settore IT.



7. STRUMENTI A SUPPORTO DELL'OPERATIVITÀ DELLA FORNITURA

INAIL ha, ad oggi, una molteplicità di strumenti a supporto delle attività operative dell'Istituto. In maniera propedeutica a questa ed altre iniziative che l'Istituto si trova a gestire, INAIL ha deciso di razionalizzare l'utilizzo degli strumenti a supporto, con l'obiettivo di individuare un panel completo ed esaustivo rispetto alle esigenze di gestione della fornitura, da proporre ai propri fornitori. Tale intervento di razionalizzazione ed evoluzione è in itinere nel momento in cui si redige il presente documento.

Per questo motivo, fermo restando che è richiesto al Fornitore di utilizzare gli strumenti che l'Istituto definirà a inizio contratto e metterà a disposizione, si riporta di seguito una lista producibile al momento e da considerarsi non esaustiva:

- lo strumento Service Now che consente di pianificare, adottare e implementare best practice ITIL automatizzate nei processi di gestione di richieste, incident, problemi, conoscenza, modifiche, asset e configurazioni;
- il software CA CMDB per la Gestione della Configurazione del software;
- i prodotti della suite IBM Rational presenti in Istituto che permettono la raccolta e gestione dei requisiti, la gestione dei piani e casi di test funzionali e della qualità del software, l'analisi della sicurezza dei sistemi, l'esecuzione di test prestazionali e di carico, il versioning del codice sorgente, la gestione del workflow del rilascio del software, l'inventario funzionale del software e l'esecuzione di test prestazionali e di carico;
- Casewise come sistema master per la gestione del Catalogo dei Servizi di Business, della Mappa dei processi INAIL, Mappa Applicativa, Modello dei dati;
- Decisyon quale sistema per la gestione del processo di IT Financial Management (definizione del Budget IT e allocazione dei costi ai Servizi di Business e alle Applicazioni);
- Oracle Universal Content Manager (UCM), sistema di web content management, utilizzato dall'attuale Portale Inail. Gestisce i contenuti eterogenei erogati dal portale: testuali; documenti; immagini; ecc.;
- Oracle WebCenter Content, sistema di web content management che sarà utilizzato per il nuovo Portale Inail in sostituzione dell'UCM;
- Oracle SOA Suite 10.x/11.x/12.x, per l'esposizione ed orchestrazione dei Business Services verso i Front End delle applicazioni dell'Istituto e la porta di domino per la cooperazione applicativa.

Per tutti questi strumenti saranno consegnate dall'Istituto al fornitore aggiudicatario le procedure per l'utilizzo dei prodotti successivamente alla stipula del contratto.



8. ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Al Fornitore è richiesto in tutte le attività della fornitura il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida adottate dall'INAIL nonché gli standard internazionali e le best practices di settore e di tecnologia applicativa.

INAIL progressivamente sta attuando un processo di industrializzazione, standardizzazione e di ottimizzazione dei processi: il fornitore dovrà essere parte attiva e propositiva, adeguando tempestivamente i propri processi e prodotti.

Il Fornitore deve farsi carico di conoscere e diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente, e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Il corrispettivo complessivo offerto dall'Impresa si intende comprensivo di tutte le attività richieste e necessarie per l'esecuzione della fornitura. Tale corrispettivo non potrà subire aumenti neanche al variare della pianificazione effettiva rispetto a quanto inizialmente previsto o alla necessità di rielaborare i prodotti consegnati (e non ancora approvati) al fine di garantire la qualità necessaria per l'approvazione degli stessi.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti dell'Amministrazione, secondo modalità che saranno opportunamente concordate in fase di avvio.

INAIL si riserva di modificare i propri standard e le proprie linee guida e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del fornitore di ciascun contratto esecutivo, per migliorare la qualità della fornitura.

Non sono accettabili proposte peggiorative quali richieste di non rispettare impegni presi in Offerta Tecnica, di non produrre indicatori di qualità aggiuntivi o documentazione aggiuntiva, peggiorando il proprio piano di qualità e la qualità dei singoli interventi.

INAIL si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di INAIL nello svolgimento di tali attività.

8.1. Modalità di esecuzione della fornitura

Di seguito si riporta, per ogni servizio, una tabella che riepiloga la modalità di esecuzione del singolo servizio, la relativa regolamentazione del corrispettivo e la metrica utilizzata.

Servizi	Modalità di erogazione	Metrica
Gestione Applicativa	Continuativa a canone	FTE
Assistenza all'utenza interna	Continuativa a canone	Ticket
Assistenza all'utenza esterna	Continuativa a canone	Ticket
Assistenza all'utenza (extra ticket)	A consumo	Ticket
Supporto Specialistico (Progetti Trasversali)	Progettuale a corpo / a consumo	Giorni persona
Supporto Specialistico (Standard)	Progettuale a corpo / a consumo	Giorni persona

8.1.1. Modalità continuativa

I servizi di Gestione Applicativa e di Assistenza all'utenza saranno erogati in modalità continuativa a partire dalla "Data di avvio delle attività" senza soluzione di continuità fino alla scadenza del contratto.

Gestione Applicativa



Il servizio di **Gestione Applicativa** sarà remunerato attraverso la corresponsione di un **canone trimestrale per 40 FTE**. Tale corrispettivo sarà rivisto su base trimestrale, in base al numero di FTE richiesti da Inail, ma comunque non inferiore a 30 FTE.

Assistenza all'utenza

Il servizio di **Assistenza all'utenza** sarà remunerato attraverso la corresponsione di un **canone trimestrale per 46.000 ticket** complessivi per l'utenza interna ed esterna. Qualora, all'interno di un trimestre si superi il limite previsto, l'Istituto potrà attingere dal plafond ulteriore (extra-ticket) di 128.000 ticket fruibili in qualunque momento all'interno della durata contrattuale.

In altre parole, il servizio di Assistenza all'utenza sarà remunerato:

- con un "canone base" trimestrale, come da offerta, corrispondente alla chiusura di 46.000 ticket nel trimestre. Tale canone sarà corrisposto anche nel caso in cui i ticket chiusi nel trimestre risultino inferiori a 46.000;
- un corrispettivo per ogni ticket chiuso nel trimestre oltre i 46.000 ticket.

Si precisa che lo stesso ticket può essere remunerato in un solo trimestre.

Inoltre non saranno remunerati:

- ticket afferenti ad una stessa problematica e risolti attraverso lo stesso intervento/workaround/problem/attività;
- ticket generati da interventi effettuati dal Fornitore stesso che hanno generato ripercussioni sulle applicazioni oggetto della Fornitura.

8.1.2. Modalità progettuale a corpo

Il servizio di Supporto Specialistico, unico servizio della Fornitura erogabile in modalità progettuale, sarà scomposto, ove possibile, in interventi a cui sarà attribuita una dimensione ed un tempo di esecuzione.

Gli interventi saranno suddivisi temporalmente in una o più fasi che sarà possibile adottare per ciascun tipo di Intervento.

La metrica in Giorni Persona è utilizzata quale unità di misura dell'erogazione delle attività.

In ogni caso, dovrà essere redatto un Piano di Lavoro e previsti alcuni eventi o milestone imprescindibili, quali:

- Richiesta stima: richiesta effettuata da INAIL al Fornitore, di procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'attività;
- Comunicazione della stima: comunicazione dei tempi e dei costi dell'intervento, effettuata dal Fornitore;
- Autorizzazione: comunicazione formale o riunione di start-up, attraverso cui INAIL autorizza l'avvio delle attività relative stimate;
- Consegna: milestone con cui il Fornitore rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, INAIL ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- Verifica di conformità: realizzata da INAIL, svolta con le modalità indicate nel contratto e al successivo par. 9.2.

I suddetti eventi/milestone verranno gestiti tramite ITBM/ServiceNow o il diverso sistema comunicato dall'Istituto



o concordato con il Fornitore ai sensi del precedente par. 7.

In caso di riunioni tra l'Istituto e il Fornitore, verrà redatto apposito verbale, che verrà condiviso tra le parti entro 5 giorni dalla riunione medesima.

8.1.2.1. Stima e attivazione degli interventi

In funzione delle caratteristiche dell'Intervento, sono concordate le fasi ed i prodotti delle attività, i criteri di fine fase nonché eventuali Indicatori di qualità specifici, ulteriori rispetto a quelli definiti contrattualmente.

8.1.2.2. Valutazione delle dimensioni degli interventi

Il dimensionamento degli interventi in termini di impegno progettuale dovrà essere effettuato in Giorni Persona, utilizzando le risorse previste nel team mix e in possesso dei requisiti di cui all'Appendice 2 al presente documento "Profili Professionali".

Tale valore costituisce un riferimento fisso ai fini della fatturazione. Qualora eventi non noti conducano ad una riduzione degli *effort* stimati o a finire, si procederà alla ripianificazione dell'Intervento e alla revisione del dimensionamento delle risorse approvate per l'Intervento stesso.

Si sottolinea la criticità contrattuale delle attività di stima in cui il fornitore deve garantire correttezza, competenza, oggettività ed imparzialità, applicazione degli standard di determinazione dell'*effort*.

8.1.2.3. Cancellazione interventi

In caso di abbandono dell'intervento per cause imputabili al Fornitore, quest'ultimo è tenuto restituire gli anticipi erogati prima della verifica di conformità.

In caso di cancellazione di un intervento da parte di INAIL, il Fornitore procederà a quantificare l'*effort* della fase in corso in funzione dell'obiettivo e riscontrabile avanzamento della fase, rispetto all'ultimo piano di lavoro approvato. Nel caso in cui tale *effort* sia approvato da INAIL, ai fini della fatturazione della fase sarà riconosciuto solo l'*effort* dichiarato.

8.1.3. Modalità a consumo

Il servizio di Supporto Specialistico può essere erogato nella modalità a richiesta ma con caratteristiche non progettuali, nel caso in cui non esista la possibilità di identificare e attivare un intervento specifico.

In questo caso il servizio non risulta scomponibile in fasi, per cui viene erogato "a tempo e spesa" ed ha la caratteristica di essere limitato nel tempo (non continuativo). Tali attività sono previste a partire dalla "Data di avvio delle attività".

Questa tipologia si intende a consumo sulla base delle necessità e indicazioni di INAIL e saranno rendicontati mensilmente dal Fornitore sul Piano di Lavoro Generale aggiornato con i consuntivi del periodo.

8.1.4. Pianificazione e Consuntivazione

Le modalità di gestione della pianificazione e la consuntivazione riportate di seguito si riferiscono a tutte le attività previste nella fornitura.

Il Fornitore si impegna a utilizzare gli strumenti di PPM adottati dall'Istituto per effettuare la pianificazione e la consuntivazione delle attività svolte.



Dovranno essere predisposti e mantenuti costantemente aggiornati i seguenti piani contenenti attività, tempi e impegno dei diversi servizi:

- il Piano di subentro (a inizio fornitura);
- il Piano di Lavoro Generale;
- il Piano di Lavoro di ciascun intervento progettuale;
- il Piano di Lavoro di Servizio;
- il Piano di trasferimento del know-how (quando richiesto).

Il Fornitore è tenuto a comunicare proattivamente e con la massima tempestività qualsiasi criticità, ritardo o impedimento che modifichi la pianificazione concordata, aggiornando e riconsegnando all'Istituto il relativo Piano di Lavoro.

In caso di ritardi e slittamenti non imputabili al Fornitore, INAIL autorizzerà la revisione del piano ed il fornitore predisporrà l'aggiornamento del relativo Piano di Lavoro.

In nessun caso potrà essere rivisto il Piano di lavoro per inadempimenti da parte del Fornitore ed i ritardi e gli slittamenti daranno luogo alle azioni contrattuali previste.

Il Piano di Lavoro Generale e le sue modifiche, come formalizzate nei verbali/e-mail, certificano ai fini contrattuali gli obblighi formalmente assunti dal Fornitore e accettati da INAIL, su stime e tempi di esecuzione delle attività e sulle relative date di consegna dei prodotti (scadenze).

Il Fornitore si impegna, pertanto, a tenere costantemente aggiornato il Piano di lavoro in modo da riflettere, in ogni momento, lo stato dell'arte delle singole attività.

Il Piano di Lavoro dovrà essere redatto secondo le indicazioni contenute nell'Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura".

Il Fornitore, nel corso dell'ultimo trimestre dell'anno, dovrà pianificare su richiesta dell'Istituto tutte le attività, progettuali e continuative per l'anno successivo.

Si precisa che il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di subentro e del Piano di Lavoro Generale anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

Per gli interventi erogati in giorni persona, il Fornitore dovrà consuntivare le attività erogate, presentando il rendiconto risorse, che darà evidenza degli impegni effettivi e delle risorse impiegate sulle attività.

8.2. Attività di inizio fornitura

8.2.1. Pianificazione iniziale

Il Fornitore dovrà consegnare, con le modalità e nei tempi indicati nel presente documento, i seguenti piani:

- Piano della Qualità Generale;
- Piano di Subentro;
- Piano di Lavoro Generale.

8.2.2. Presa in carico e acquisizione know-how

Il Fornitore dovrà garantire l'erogazione dei servizi nel pieno rispetto dei requisiti minimi e dei livelli di servizio a partire dalla data di avvio delle attività.

Per assicurare l'efficacia dei servizi fin dalla suddetta data, il Fornitore deve impiegare personale pienamente



formato sulle tematiche funzionali e tecniche oggetto della fornitura nonché sui metodi, sugli strumenti e sugli standard che nel corso della fornitura saranno utilizzati.

Il Fornitore dovrà quindi predisporre il Piano di Subentro, entro 10 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, esplicitando le risorse professionali ed il loro successivo impiego nei servizi della fornitura, le attività, i tempi, gli strumenti offerti, nonché la predisposizione degli ambienti, degli strumenti, delle soluzioni, sistemi e migliorie offerte. Tale piano è soggetto all'approvazione dell'INAIL. Il Fornitore è tenuto alla redazione del Piano di Subentro anche nel caso corrisponda al Fornitore uscente.

In sede di offerta tecnica, il Concorrente potrà illustrare il Piano di Subentro proposto, con evidenza delle strategie operative ed organizzative che prevede di mettere in atto per garantire una rapida ed efficace presa in carico dei servizi, nonché della numerosità e skill del personale afferente ai team di lavoro che saranno dedicati alle attività di presa in carico.

Tali elementi saranno oggetto di valutazione e daranno adito all'acquisizione di punteggio tecnico secondo le modalità espresse nel Disciplinare di gara.

Il servizio di presa in carico e acquisizione di know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per l'Amministrazione.

Il periodo di presa in carico (anche periodo di subentro) iniziale dovrà essere effettuato entro il termine massimo di due mesi.

In particolare:

- nel corso delle attività di subentro il Fornitore dovrà produrre la documentazione relativa alle modalità di misurazione degli Indicatori di Qualità. L'INAIL potrà richiedere che tale documentazione venga redatta su appositi template che se del caso saranno forniti;
- per i servizi il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi (es. studi di fattibilità, documenti relativi alla verifica della qualità del software ed eventuali report collegati, ecc.).

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente o di terzi dalla Committente indicati secondo i tempi contrattualmente previsti nonché predisporre quanto necessario e/o offerto per l'efficace presa in carico dei servizi. Tale addestramento potrà consistere, ad esempio, in riunioni di lavoro, esame della documentazione esistente con assistenza di personale esperto, affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal Fornitore uscente.

Durante le attività di subentro e sino alla Data di avvio delle attività, la responsabilità dei servizi e di tutte le attività continuerà ad essere in capo al Fornitore uscente.

Per tutto il periodo di subentro, il Fornitore aggiudicatario non percepirà alcun corrispettivo.

Si sottolinea l'importanza della presa in carico del sistema a inizio fornitura per acquisire un elevato grado di conoscenza funzionale ed operativa del software e della base dati. Si precisa che le medesime risorse impiegate nel corso di tale attività (presa in carico) dovranno essere impiegate nei servizi oggetto della fornitura.



8.2.3. Consegna CV

Il Fornitore è tenuto a consegnare nei tempi e nei modi previsti dal contratto i curricula vitae di tutti i referenti e delle risorse che intende utilizzare per la fornitura dei servizi a carattere continuativo.

INAIL si riserva di verificare in qualsiasi momento la rispondenza dei curricula vitae delle risorse impiegate rispetto a quelli richiesti/offerti, anche sui servizi a carattere progettuale. Eventuali inadempimenti comporteranno l'applicazione delle sanzioni indicate nel contratto.

8.3. Attività di fine fornitura (trasferimento di know-how)

Il Fornitore è tenuto, su richiesta della Committente e senza alcun onere aggiuntivo per Inail, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura all'Istituto o a terzi da questo indicati.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il "Piano di trasferimento di know-how" approvato dalla Committente, all'impiego delle modalità e tecniche più efficaci ed efficienti per rendere autonome nuove risorse nella presa in carico della presente fornitura o parte di essa, all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, qualora richiesto dalla Committente, avrà una durata massima di **2 mesi solari**, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte della Committente.

Nel Piano di trasferimento di know-how verranno indicate le risorse professionali impegnate nelle singole attività. Tali risorse apparterranno ai team allocati sui servizi oggetto della fornitura, al fine di garantire l'efficacia e l'efficienza del trasferimento di know-how. Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione di penali secondo quanto previsto contrattualmente.

Il Fornitore, come pianificato o comunque su richiesta della Committente, potrà essere affiancato dal personale indicato dalla Committente nell'operatività quotidiana; la responsabilità dell'esecuzione dei servizi e del raggiungimento dei livelli di servizio contrattuali continuerà ad essere in capo al Fornitore.

Eventuale documentazione incompleta e/o mancata operatività di strumenti a supporto, di responsabilità del Fornitore, dovranno essere resi completamente fruibili prima dell'inizio delle attività di trasferimento di know-how.

Si fa presente che il trasferimento di know-how potrà essere richiesto anche nel corso della fornitura.

8.4. Modalità di Consegna

Ogni comunicazione formale (consegna documentazione, ripianificazioni, ecc.) relativa alla gestione ed all'esecuzione del contratto dovrà essere:

- formalizzata in una comunicazione scritta (verbale, lettera, ecc.);
- accompagnata da una lettera di consegna, sottoscritta dal soggetto contrattualmente responsabile e indirizzata all'attenzione del referente della Committente (Direttore dell'Esecuzione, responsabile di progetto e/o di servizio, monitore, responsabile del procedimento, ecc.).

Si precisa che la presentazione della lettera di consegna deve essere inviata con posta elettronica certificata e che l'utilizzo di una modalità diversa equivale a mancata consegna, tranne nei casi in cui sarà esplicitamente indicata da INAIL la consegna su CD/DVD non riscrivibili e in formato cartaceo.



La comunicazione formale dovrà contenere tutti i riferimenti all'eventuale documentazione allegata (codice, descrizione, versione).

La consegna è ritenuta valida se il documento consegnato rispetta gli standard previsti ed è completo di tutti gli allegati. Il caso di consegna non valida corrisponde ad una mancata consegna.

Ai fini della consegna e degli indicatori di qualità vale la data di accettazione da parte della Committente.

Per gli estremi della consegna farà fede la data e ora di ricezione della Posta Elettronica Certificata della Committente; nei casi di impossibilità di utilizzo della posta elettronica certificata della Committente, per cause non imputabili al Fornitore, farà fede la data di accettazione della comunicazione da parte della Committente. Quanto sopra potrà subire evoluzioni derivanti dall'introduzione di nuovi strumenti automatici a ciò deputati.

8.4.1. Oggetti software

Tutti i prodotti software creati, funzionali alle attività oggetto della Fornitura, qualora richiesto da INAIL, dovranno essere consegnati tramite l'utilizzo dello strumento di Configuration Management indicato da INAIL.

INAIL si riserva di chiedere la contestuale consegna di una copia del software anche su supporto magnetico/ottico.

8.4.2. Documentazione

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta in formato elettronico.

L'INAIL si riserva di aggiornare gli standard, i documenti e i template attuali, nonché di emettere nuovi standard, sia per contenuti che per modalità di produzione, anche durante il corso della fornitura. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutti i nuovi interventi, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per gli interventi in corso al momento.

Strumenti di documentazione

Lo strumento di text editor normalmente utilizzato è Microsoft Word.

Lo strumento di foglio elettronico normalmente utilizzato è Microsoft Excel.

Lo strumento di pianificazione normalmente utilizzato è MS Project.

Le licenze di tali strumenti sono a carico del Fornitore.

L'INAIL si riserva, in ogni momento della fornitura, di indicare strumenti differenti che il fornitore è obbligato ad utilizzare senza oneri per l'Istituto anche nel caso in cui i prodotti prevedano una licenza per utente e l'installazione su macchine e/o dispositivi del fornitore. È invece a carico dell'INAIL la disponibilità di strumenti centralizzati installati su server dell'INAIL.

I documenti saranno sottoposti a versioning e salvati su Asset Manager e Repository messi a disposizione da INAIL. Il Fornitore è vincolato all'utilizzo di tali strumenti, repository e tool, pertanto al Fornitore non è permesso utilizzare, neanche a fini migliorativi, strumenti, repository e tool di gestione degli asset e della documentazione differenti da quelli indicati da INAIL.

L'INAIL si riserva di sottoporre a verifica, in qualsiasi momento anche posteriormente alla chiusura di un intervento, il contenuto e la forma della documentazione prodotta. In caso di verifica negativa rispetto ai livelli di servizio o mancato rispetto degli standard in vigore al momento del rilascio dell'ultima versione documentazione sulla repository e/o Asset Manager, l'INAIL applicherà le azioni contrattualmente previste, anche nel caso in cui l'intervento a cui la documentazione fa riferimento sia stato chiuso con esito positivo.



8.4.3. Assenza di virus

Tutti i prodotti consegnati su supporti ottici o in via telematica dovranno essere esenti da virus. INAIL si riserva di verificare l'assenza di virus secondo le modalità e gli strumenti che riterrà più opportuni e, qualora necessario, di applicare le sanzioni contrattualmente previste.

8.5. Orario di lavoro

La copertura dei servizi di Gestione Applicativa, Assistenza all'utenza e Supporto Specialistico deve essere garantita, senza interruzione, **tra le ore 8:00 e le ore 18:00 nei giorni feriali** dal lunedì al venerdì (orario di servizio), secondo una distribuzione delle presenze da concordare con il diretto referente INAIL e da indicare nel Piano di Lavoro. Si precisa che ogni applicazione/area applicativa potrà avere una copertura temporale differente da concordare con il diretto referente INAIL e, in ogni caso, che il servizio dovrà essere attivo al più tardi alle ore 9.00. In caso di inizio posticipato, l'orario può essere esteso oltre le 18:00 per garantire le 10 ore previste di copertura (durata massima).

Il servizio non dovrà essere erogato nei giorni di festività nazionale, mentre dovrà essere garantito nei giorni festivi di carattere non nazionale in considerazione della diffusione su tutto il territorio degli utenti finali dei servizi oggetto della fornitura.

Si sottolinea che è responsabilità del Fornitore proporre ed aggiornare i piani di turnazione in funzione dello specifico Piano di Lavoro (copertura in caso di picchi di lavoro, ferie, ecc.).

Il Responsabile della fornitura (o altro referente eventualmente offerto), supportato dai Coordinatori, dovrà farsi carico della gestione del personale componente i vari gruppi di lavoro (ad esempio ferie, malattie, indisponibilità in genere) al fine di garantire la regolare disponibilità delle risorse nell'orario di servizio.

8.5.1. Estensione dell'orario di servizio

Può essere necessario, in relazione a specifiche esigenze di INAIL e solo su esplicita richiesta di INAIL stessa, un prolungamento dell'orario di servizio o la disponibilità di servizio il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi. Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

La disponibilità alla richiesta di estensione dell'orario di servizio suddetto è da considerare già remunerata nel corrispettivo globale della fornitura.

Tali attività saranno, invece, remunerate a consuntivo su base oraria ed alla tariffa giornaliera proposta dal Fornitore per il servizio di Supporto Specialistico, maggiorata del 20% per ogni figura professionale effettivamente impiegata e consuntivata mensilmente a fronte del budget totale delle giornate per Supporto Specialistico.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi, che dovrà essere approvato da INAIL.

Per quanto riguarda le estensioni dell'orario di servizio, il preavviso minimo sarà il seguente:

- nella stessa giornata lavorativa: 1 ora;
- disponibilità dei servizi il sabato, la domenica e/o nei giorni festivi: 2 ore.

L'estensione dell'orario di servizio sarà richiesta da INAIL via posta elettronica e, se pervenuta nel periodo di preavviso prestabilito, non sarà soggetta all'accettazione da parte del Fornitore. La procedura di dettaglio concordata sarà tracciata nel Piano della Qualità Generale.



La rilevazione e misurazione dei requisiti di qualità dovrà tenere conto dell'orario esteso.

8.5.2. Reperibilità ed interventi on-site

Per attività in reperibilità si intende il complesso delle attività così erogate:

- disponibilità ad intervenire in caso di problemi, su chiamata telefonica, oltre l'orario di servizio previsto fino al complemento delle 24 ore giornaliere;
- disponibilità agli interventi di cui al precedente punto, garantita anche per l'intera giornata (24 ore) del sabato e/o della domenica e/o festivi.

Le attività di reperibilità, in relazione ad una specifica esigenze di INAIL e solo su esplicita richiesta di INAIL stessa, saranno remunerate a consuntivo su base oraria ed alla tariffa giornaliera proposta dal Fornitore per il Supporto Specialistico, maggiorata del 20% per ogni figura professionale effettivamente impiegata e consuntivata mensilmente a fronte del budget totale delle giornate per Supporto Specialistico.

Si esclude dall'estensione qualsiasi necessità espressa dal fornitore di prolungare il normale orario di lavoro per la corretta erogazione del servizio oggetto di fornitura.

Il Fornitore produrrà il rendiconto mensile del servizio prestato quale parte integrante del consuntivo attività dei servizi continuativi, che dovrà essere approvato da INAIL.

Il Fornitore, senza oneri aggiuntivi per la Committente, deve sempre garantire la reperibilità del Coordinatore delle attività continuative mediante un telefono di reperibilità. Per effettuare interventi in reperibilità il Coordinatore, in base al tipo di intervento, dovrà far intervenire (per telefono o on site) le risorse ritenute idonee al fine della risoluzione della problematica. Laddove sia necessario l'intervento on site, quest'ultimo deve essere garantito entro 1 ora dalla chiamata della Committente o diverso tempo concordato.

Nel caso in cui il Coordinatore delle attività continuative sia indisponibile, il Fornitore dovrà preventivamente comunicare alla Committente il numero di telefono ed i riferimenti del nuovo soggetto che garantirà la reperibilità.



9. GOVERNO DELLA FORNITURA

9.1. Modalità di Approvazione dei Prodotti

Tutte le comunicazioni inerenti l'approvazione (o mancata approvazione) dei prodotti della fornitura saranno notificati formalmente. In nessun caso essa potrà avvenire per tacito assenso.

Il Fornitore dovrà aggiornare i documenti assoggettati a rilievi e/o mancata approvazione senza alcun onere aggiuntivo per l'INAIL. Per tutti i prodotti della fornitura soggetti ad approvazione, la presenza di anomalie di gravità tale da impedire lo svolgimento delle attività di verifica comporta l'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

I prodotti della fornitura che sono soggetti ad approvazione formale sono: Piano della qualità generale, Piano di lavoro Generale, Piano di subentro, Piano di trasferimento di know-how, Piano di lavoro di Servizio ed i prodotti di fase, così come specificato nell'Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura". I restanti piani e prodotti sono sottoposti a controllo da parte dell'Istituto, che pertanto potrà non accettarli e richiedere di apportare le modifiche ritenute necessarie. Si precisa che le suddette modalità possono essere modificate nel corso della fornitura.

Per i servizi gestiti in modalità progettuale nel caso si verifichino situazioni "anomale" che, a giudizio della Committente, sia per numerosità sia per gravità, sia per non rispetto dei tempi massimi indicati dalla Committente per la risoluzione delle difformità, non consentano lo svolgimento o la prosecuzione delle attività, la Committente procederà alla sospensione della fase e lo slittamento del termine della fase stessa sarà a totale carico del Fornitore comportando le azioni contrattuali previste. La consegna della versione corretta dei prodotti dovrà avvenire entro il nuovo termine fissato dalla Committente.

In caso di due sospensioni sul medesimo intervento, la Committente si riserva la facoltà di dichiarare "non approvabile/accettabile" il prodotto oggetto di verifica per inadempimento del Fornitore. In tal senso verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di mancata accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità in cui l'addebito verrà contestato al Fornitore e gli acconti eventualmente versati dalla committente al Fornitore dovranno essere da lui restituiti, così come indicato nel contratto.

In caso in cui sia possibile procedere all'accettazione/approvazione/valutazione dei prodotti, verrà redatto e sottoscritto dalla Committente il verbale/lettera di accettazione/approvazione. Tale documento sarà utilizzato in fase di Verifica di Conformità.

9.1.1. Piani della Qualità

L'approvazione del Piano della Qualità Generale deve sempre essere esplicita e non può avvenire per tacito assenso e prevede l'applicazione degli indicatori di qualità presenti in Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità".

Il Piano della Qualità Generale dovrà essere concordato con i responsabili dell'Istituto, recependo le eventuali osservazioni. Queste saranno comunicate formalmente.

In caso di non approvazione si rimanda agli obblighi previsti dalle norme contrattuali.

9.1.2. Prodotti di Fase per servizi progettuali

Per i prodotti di fase descritti in Appendice 3 al presente documento "Prodotti della fornitura", non è prevista l'approvazione per tacito assenso. La non approvazione sarà formalizzata attraverso una lettera di rilievo (che potrà contenere rilievi multipli). I prodotti di fase soggetti al rilievo dovranno essere riconsegnati corretti entro massimo



5 giorni lavorativi.

I rapporti sugli indicatori di qualità non sono soggetti ad approvazione; tuttavia, qualora siano riscontrate anomalie, si procederà all'applicazione delle azioni contrattualmente previste. La nuova versione del rapporto dovrà essere consegnata entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della lettera di rilievo.

Nel caso in cui, all'interno di una fase, siano previsti più documenti, questi potranno essere approvati singolarmente dall'Istituto, fermo restando che tutti i documenti previsti dovranno essere approvati perché sia possibile dichiarare conclusa la fase.

9.2. Verifica di conformità

Ove previsto contrattualmente, il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi (sia a carattere continuativo che progettuale), procederà a certificare la corretta esecuzione degli stessi. Della verifica di conformità si darà apposita comunicazione al Fornitore che potrà parteciparvi.

In particolare, le verifiche di conformità verranno eseguite:

- per i servizi erogati **in modalità progettuale** all'approvazione dei deliverable;
- per i servizi erogati **in modalità continuativa**: con cadenza trimestrale.

Al termine della suddetta verifica il Direttore di Esecuzione ne darà comunicazione formale al Fornitore. Tale attività viene tracciata nel sistema di supporto all'IT Business Management (Service Now).

9.3. Valutazione risorse

Il Fornitore garantisce per tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione dei servizi oggetto della fornitura, sia in fase di presa in carico dei servizi sia durante la fornitura stessa, in caso di integrazioni e/o sostituzioni, la rispondenza ai requisiti minimi espressi dal presente documento e ai profili indicati nell'Appendice 2 al presente documento "Profili Professionali".

A tal fine il Fornitore, con le modalità ed i tempi previsti nel par. 8.3.3 "Consegna CV" e nel par. 6.2 "Requisiti Temporali", sottoporrà all'Istituto per la valutazione i Curriculum Vitae del personale da impiegare nelle attività previste dalla fornitura.

Dovranno essere presentati almeno due Curriculum Vitae per ogni figura professionale richiesta, da impiegare nei diversi servizi dove sono richieste figure professionali che collaborano in attività di tipo continuativo, per le figure di Capo progetto impiegate in tutti i servizi previsti ed eventualmente per altre figure indicate dall'Istituto.

Per l'accettazione del personale proposto, l'Istituto si riserva la possibilità di procedere ad un colloquio di approfondimento per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel Curriculum.

Per il personale ritenuto inadeguato, qualunque sia il ruolo ed il servizio impiegato, l'Istituto procederà alla richiesta formale di sostituzione che dovrà avvenire seguendo le modalità ed i tempi previsti dal contratto e che sarà soggetta all'applicazione delle azioni contrattualmente previste.

9.4. Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione.

I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati da appositi indicatori di qualità, specialmente laddove vengono definite specifiche misure. Altri aspetti non sono oggetto di misurazioni strutturate di cui



all'Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità", ma, per disservizi ritenuti gravi, vengono direttamente presidiate nel presente documento.

Pertanto, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti e/o come migliorati dal Fornitore in Offerta tecnica determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- coinvolgimento di un livello più elevato di interlocutori, sia del Fornitore, sia della Committente, allo scopo di prendere le decisioni necessarie al ripristino delle situazioni fuori soglia o fuori controllo (attivazione di una procedura di escalation);
- ripetizione da parte del Fornitore dell'erogazione di una prestazione, rifacimento di una attività, riconsegna di un prodotto (chiusura di una non conformità);
- azione di intervento sui processi produttivi del Fornitore per evitare il ripetersi di sistematiche non conformità (esecuzione di una azione correttiva);
- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, interpello, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

9.4.1. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte della Committente conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale.

Pertanto oltre a quanto esplicitamente previsto potrà essere emesso un rilievo su qualunque inadempimento se non diversamente sanzionato.

I rilievi non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterati e accumulati, possono anche dare luogo a penali e/o altre azioni contrattuali. Il numero massimo di rilievi per ogni servizio è riportato in Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità".

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione della Committente, dai responsabili di progetto e/o di servizio della Committente e/o da strutture della Committente preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo dovrà sottoporre alla Committente un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro i termini indicati nel paragrafo 6.2 "Requisiti Temporal".

9.4.2. Indici di prestazione

Gli indici di prestazione sono legati al raggiungimento delle soglie di qualità previste per uno o più indicatori di qualità.

Come riportato nell'Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità", gli indici di prestazione prevedono per ogni servizio indicatori disgiunti ognuno con una propria quota sospesa. Pertanto il raggiungimento del singolo indicatore collegato all'Indice di prestazione comporta l'erogazione della relativa quota sospesa indipendentemente dagli altri indicatori.



9.4.3. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dalla Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate nell'Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità", a cui si rimanda per il dettaglio degli Indicatori di Qualità previsti, e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto disciplinato nel contratto.

9.5. Monitoraggio e verifiche di qualità

9.5.1. Monitoraggio

L'Istituto si riserva di verificare lo stato di avanzamento delle attività e la qualità dei servizi erogati.

La funzione di monitoraggio sarà svolta dall'Istituto o da soggetto da essa incaricato.

Il Fornitore si impegna a consegnare tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio nei formati richiesti.

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad incontri/visite dell'Istituto o personale da essa delegato, anche presso la sede del Fornitore, finalizzate alla verifica del reale stato di avanzamento dei servizi.

Inoltre il Fornitore e/o i subfornitori (a qualsiasi titolo) potranno essere fatti oggetto di verifiche anche ispettive effettuate dalla Committente tramite personale proprio o da terzi da essa incaricati, svolte nel rispetto di quanto prescritto dalla serie di norme EN ISO 19011. In caso di mancato invio della documentazione nei termini e modi richiesti od in presenza di irregolarità, comporterà la penale prevista contrattualmente.

9.5.2. Verifiche di qualità

Il Fornitore si impegna inoltre a inviare alla Committente la documentazione comprovante l'esito delle visite di sorveglianza della società di certificazione della qualità entro un mese dalla data della verifica.

9.6. Indicatori di qualità

Il profilo di qualità richiesto dalla fornitura ed i relativi indicatori di qualità sono descritti nell'Appendice 4 al presente documento "Indicatori di qualità".

Le modalità di calcolo e gli algoritmi applicati per i singoli indicatori di qualità, fermo restando i requisiti di misura espressi per ciascuno di essi, dovranno essere indicati nel Piano di Qualità Generale proposto dal Fornitore ed approvato dall'Istituto.

Il Fornitore è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso report periodici.

9.6.1. Revisione degli indicatori di qualità

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Istituto; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di pubblicazione della documentazione di gara e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.



L'Istituto ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati.

9.6.2. Strumenti per la misurazione e la documentazione degli indicatori di qualità

Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti indicati dall'Istituto e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.